

## باب 5

# کاروبار کے ابھرتے طریقے

### سیکھنے کے مقاصد

اس باب کے مطالعہ کے بعد آپ:

- ای کاروبار کے ایک حصہ کے طور پر آن لائن خرید و فروخت کے عمل کی وضاحت کر سکیں گے
- کاروبار کے ابھرتے طریقوں کے طور پر ای کاروبار اور بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل کرنے کے کاروباری عمل (بزنس پرائسز آؤٹ سورسنگ، بی پی او) کے معنی بیان کر سکیں گے۔
- روایتی کاروبار اور ای کاروبار کے درمیان فرق کر سکیں گے
- برقی (الیکٹرونک) طریقے کو اختیار کرنے کے فوائد بیان کر سکیں گے
- ای کاروبار کا آغاز کرنے کے لئے فرم کی ضروریات کی وضاحت کر سکیں گے
- کاروبار کو برقی طریقے سے کرنے میں اہم حفاظتی تشویشات کی شناخت کر سکیں گے
- بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل کرنے کے کاروباری عمل (بزنس پرائسز آؤٹ سورسنگ) کی ضرورت کی تشریح کر سکیں گے۔
- بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل کرنے کے کاروباری عمل کے طریقوں اور دائرہ کار کی شناخت کر سکیں گے

”آؤ کچھ خریداری کریں“ ریتانے ریکھا کو بھھوڑا جو کہ اس کے آبائی گاؤں کی رہنے والی اس کی سہیلی تھی اور چھٹیوں کے دوران دہلی آئی ہوئی تھی۔ ”اس وقت جبکہ آدھی سے زیادہ رات گزر چکی ہے“ ریکھا نے اپنی آنکھیں ملتے ہوئے کہا ”تمہارے لئے کون اپنی دکان کھولے بیٹھا ہوگا؟ اوہ! شاید میں تمہیں صحیح طرح سمجھا نہیں سکی۔ ہم کہیں نہیں جا رہے ہیں، میں انٹرنیٹ پر آن لائن خریداری کی بات کر رہی ہوں“ ریتانے کہا۔ اوہ ہاں! میں آن لائن خریداری کے بارے میں سن چکی ہوں لیکن میں نے کبھی ایسا نہیں کیا۔ ریکھا نے خود سے کہا اور وہ بڑبڑاتی رہی ”وہ انٹرنیٹ پر کیا بیچتے ہوں گے۔ وہ اشیاء کو پہنچائیں گے کیسے، ادائیگی کیسے ہوگی، انٹرنیٹ اب تک دیہاتوں میں اتنے مقبول کیوں نہیں ہوئے؟ ابھی ریکھا ان سوالات کا حل تلاش رہی تھی اور ریتا ہندوستان کے سب سے بڑے ایک شاپنگ مال انڈیا ٹائمس ڈاٹ کام پر لاگ آن کر چکی تھی۔

## 5.1 تعارف

سے کرائے پر حاصل کرنے کا کاروباری عمل (برنس پرائسز آؤٹ سورسنگ)۔ ایسا کرنے سے پیش تر ان دونوں نئے کاروباری طریقوں کے لئے ذمہ دار عوامل کے مختصراً تشریح کرنا مناسب ہوگا۔ کاروبار کرنے کے نئے طریقے کوئی نیا کاروبار نہیں ہیں۔ یہ دراصل کئی عواملوں کی وجہ سے کاروبار کو نئی طرز سے کرنے کے عمل ہیں۔ آپ واقف ہیں کہ کاروبار ایک ایسی سرگرمی ہے جس کا مقصد افادیت یا مالیت کو ایسی اشیاء اور خدمات کی شکل میں پیدا کرنا ہے جن کو گھریلو لوگ اور صنعت کار اپنی ضروریات اور خواہشات کو پورا کرنے کے لئے خریدتے ہیں۔ کاروباری کاموں (خریداری، پیداوار، مارکنگ، مالیت یا انسانی وسائل) کو بہتر بنانے کے لئے کاروباری تنظیمیں اور کاروباری مفکرین کاروبار کرنے کے نئے اور بہتر طریقوں کی دریافت میں لگے رہتے ہیں کاروباری فرموں کو اپنی افادیت پیدا کرنے کی صلاحیت کو مضبوط بنانا پڑتا ہے ان کو اپنی مالیت سپردگی صلاحیتوں کو بھی قوی کرنا ہوتا ہے تاکہ یہ بازاری مقابلے کے دباؤ اور صارفین کی بہتر کوالٹی، کم قیمتوں، تیز تر حوالگی، اور صارفین کی بہتر دیکھ بھال کی بڑھتی ہوئی مانگوں کو کامیابی کے ساتھ پورا کر سکیں۔ اس کے

کاروبار کرنے کے طریقے میں گزشتہ دہائی سے بنیادی تبدیلیاں رونما ہو چکی ہیں، کاروبار کے طریقے سے مراد کاروبار کو کرنے کے طرز عمل سے ہے اور اس پر سابقہ بھرتے اس حقیقت کی نشاندہی کرتا ہے کہ یہ تبدیلیاں ہمارے آج کے دور میں رونما ہو رہی ہیں۔ اور یہ رجحان آگے بھی جاری رہنے والا ہے۔ درحقیقت اگر کسی شخص کو تین ایسے پرزور رجحانات کی فہرست بنانی ہو جو کہ آج کاروبار کی تشکیل کر رہے ہیں تو یہ ہونگے (i) ہندسہ کاری (ڈیجیٹائزیشن) متن، آواز، شبیحات، ویڈیو اور دیگر مواد کو اکائیوں اور صفروں کے ایک سلسلہ میں تبدیل کرنا جس کو برقی طور پر ایک جگہ سے دوسری جگہ پہنچایا جاسکتا ہو۔ (ii) بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل کرنے کا عمل (آؤٹ سورسنگ) (iii) بین الاقوام کاری اور عالم کاری۔ آپ بین الاقوامی کاروبار کے بارے میں یونٹ گیارہ میں پڑھیں گے۔ اس میں ہم آپ کو پہلے دور رجحانات سے روشناس کرائیں گے، یعنی ہندسہ کاری کے ذریعے کاروبار کی ہندسہ کاری۔ جیسے الیکٹرانک برنس بھی کہا جاتا ہے اور بیرونی ذرائع

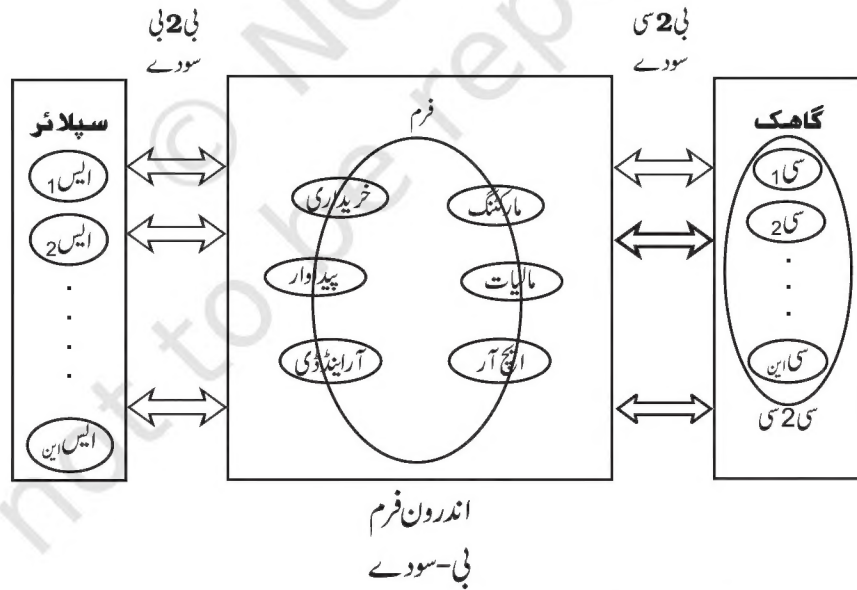
علاوہ ابھرتی تکنیکوں سے فائدہ حاصل کرنے کی جستجو کا مطلب ہے کہ کاروبار ایک سرگرمی کے بطور جوار نقاء پذیر رہتی ہے۔

## 5.2 ای-کاروبار/ای-بزنس

اگر کاروبار سے مراد وسیع دائرہ کی سرگرمیاں ہیں جو صنعت، تجارت اور کامرس کی سرگرمیوں پر مشتمل ہوتی ہیں تو ای-کاروبار کی تعریف میں کہا جاسکتا ہے کہ یہ صنعت، تجارت اور کامرس کو کمپیوٹرنیٹ ورک استعمال کر کے انجام دینے کا نام ہے۔ نیٹ ورک جس سے آپ بطور طلباء ای گاہک بخوبی واقف ہیں، انٹرنیٹ ہے جب کہ انٹرنیٹ مکمل طور پر عوامی طریقہ بن چکا ہے لیکن فرمیں زیادہ نجی اور زیادہ محفوظ نیٹ ورکوں کا استعمال کرتی ہیں اور اس لئے ان کے اندرونی کاموں کا انتظام بھی زیادہ باصلاحیت اور موثر ہوتا ہے۔

ای کاروبار بمقابلہ ای کامرس: حالانکہ بعض اوقات ای کاروبار

اور ای کامرس کی اصطلاحات کو ایک دوسرے کے متبادل استعمال کیا جاتا ہے لیکن ان دونوں کی زیادہ درست تعریفیں ان کے درمیان تفریق کریں گی۔ جیسا کہ کاروبار کی اصطلاح کامرس کی اصطلاح کی بہ نسبت زیادہ وسیع ہے ویسے ہی ای کاروبار کی اصطلاح زیادہ وسیع ہے اور برقی طور پر کئے جانے والے مختلف کاروباری کاموں اور سودوں پر مشتمل ہے۔ اس میں ان سودوں کا پورا دائرہ بھی شامل ہے جو زیادہ مقبول ہیں اور ای کامرس کہلاتے ہیں۔ ای کامرس کے دائرہ کار میں ایک فرم کا صرف اپنے گاہکوں اور سپلائروں کے ساتھ سودے کرنا شامل ہے۔ ای کاروبار میں نہ صرف ای کامرس شامل ہے بلکہ برقی طور پر کئے گئے دوسرے کاروباری کام جیسے پیداوار، انوینٹری انتظام، مصنوعات کی ترقی، کھاتا داری اور مالیات اور انسانی وسائل کا انتظام اس لئے ای کاروبار انٹرنیٹ پر خرید و فروخت کرنے یعنی ای کامرس سے کہیں زیادہ ہے۔



شکل 5.1: فرم کے فراہم کاروں اور گاہکوں کے مابین ایک کڑی کے طور پر

### 5.2.1 ای-کاروبار کا دائرہ کار

ہم اوپر تذکرہ کر چکے ہیں کہ ای کاروبار کا دائرہ کار کافی وسیع ہے اس میں تمام طرح کے کاروباری کام (جیسے پیداوار، مالیات، مارکنگ یا عملہ کا انتظام) اور انتظامی سرگرمیاں منصوبہ بندی، تنظیم کاری اور کنٹرولنگ کمپیوٹریٹ ورک پر کئے جاسکتے ہیں، ای کاروبار کے دائرہ کار کو دیکھنے کا دوسرا طریقہ الیکٹرانک سودوں اور نیٹ ورکوں میں شامل لوگوں کے تعلق سے اس کی جانچ کرنا ہے اس نقطہ نظر سے دیکھا جائے تو کسی فرم کے لین دین کا سودتین سطحوں میں بڑھتا ہوا دیکھا جاسکتا ہے، (i) بی بی 2 یعنی (ایک فرم کا دوسرے کاروباروں کے ساتھ باہمی تعلق اور رابطہ)۔ (ii) بی سی 2 یعنی (ایک فرم کا اپنے گاہکوں کے ساتھ باہمی تعلق اور رابطہ)، اور (iii) اندرون-بی انٹرا-بی (ای فرم کے اندرونی کام کاج)۔

شکل 1 ان فریقین کے نیٹ ورک اور باہمی تعلق کا خلاصہ کرتی ہے جن پر ای کاروبار مشتمل ہے۔

مندرجہ ذیل پیرا گراف ای کاروبار کو تشکیل دینے والے مختلف اجزاء اور ان کے مابین سودوں کی تشریح کرتے ہیں۔

(i) **بی بی 2 کا مرس:** ای کامرس سودوں میں شامل دونوں فریق کاروباری فرمیں ہی ہیں۔ اس لئے اس کا نام ”بی بی 2“ یعنی کاروبار سے کاروبار کو ہے۔ افادی چیزوں کی پیداوار یا مالیت کی سپردگی کے لئے ایک فرم کو دوسری کئی فرموں کے ساتھ باہمی تعلق اور رابطہ قائم رکھنا پڑتا ہے جو کہ یا تو مختلف طرح کے خام مالوں کی فراہم کار ہوتی ہیں یا اس سلسلہ کا ایک حصہ ہوتی ہیں جس کے ذریعہ فرم اپنی اشیاء صارفین میں تقسیم کرتی ہے۔ مثلاً موٹر گاڑیاں بنانے والے صنعت کار کو اس کے پرزے بنانے

والوں کی بڑے پیمانے پر ضرورت ہوتی ہے جو کہ کہیں خود بھی صنعت کار ہوتے ہیں (موٹر گاڑیوں کے کارخانے کے علاقہ میں ہی کہیں یا سمندر پار بھی)۔ صرف ایک ہی سپلائر پر انحصار کو کم کرنے کے لئے موٹر گاڑی کارخانہ کو ہر پرزے کے لئے ایک سے زیادہ فروخت کاروں سے تعلق رکھنا پڑتا ہے۔ کمپیوٹروں کے ایک نیٹ ورک کو آڈر دینے، پیداوار پر نظر رکھنے، پرزوں کی سپردگی کرنے اور ادائیگیاں کرنے کے لئے استعمال کیا جاتا ہے اس طرح ایک فرم اپنے تقسیمی نظام کو مضبوط اور بہتر بنا سکتی ہے وہ مختلف جگہوں پر مختلف پچولیوں کے پاس موجود اشاک اور سفر سے گزر رہے اشاک پر وقت کو کنٹرول کر کے اسے کم کر سکتی ہے۔ مثلاً گودام اور موجود اشاک سے مرسلہ مال پر نظر رکھی جاسکتی ہے اور وقت ضرورت اسے کمک پہنچائی جاسکتی ہے اور دوبارہ بھرا جاسکتا ہے۔ اس کے علاوہ گاہک کی مخصوص ضروریات یا خواہشات کو ڈیلر کارخانہ تک پہنچاتے ہیں، جہاں صنعت کاری نظام کو ان سے آگاہ کیا جاتا ہے تاکہ ایسی ہی پیداوار کی جاسکے۔ ای کامرس کا استعمال اطلاعات اور دستاویزات کی نقل و حرکت کی منتقلی کو تیز بنا دیتا ہے۔ اور حال ہی میں روپے پیسے کی منتقلی بھی اسی ذریعے سے ہونے لگی ہے۔

تاریخی طور پر ای-کامرس کی اصطلاح کا آغاز بی بی 2 سودوں کو سہولت فراہم کرنے کے لئے ہوا تھا جس میں الیکٹرونک ڈائنامک چینج (ای ڈی آئی) ٹکنیک کا استعمال کر کے کمرشیل دستاویزات جیسے خریداری آرڈر یا انوائس کو بھیجا اور وصول کیا جاتا تھا۔

(ii) **بی سی 2 کا مرس:** جیسا کہ نام سے ظاہر ہے بی سی 2 (کاروبار سے گاہک) سودوں میں ایک طرف کاروباری فرم اور دوسری جانب اس کے گاہک ہوتے ہیں۔ اس سے فوری طور پر کسی کے بھی ذہن میں آن لائن شاپنگ کا خیال آئے گا لیکن یہ



ای - کامرس کی تاریخ	
ای کامرس کا آغاز ذاتی کمپیوٹروں کے رائج ہونے سے قبل ہو چکا تھا اور یہ ایک ملٹی بلین ڈالر صنعت میں فروغ پا چکا تھا لیکن یہ آیا کہاں سے؟ ای کامرس کے ارتقاء کو دیکھتے ہوئے مستقبل میں اس کے رجحانات کی جانچ کرنا آسان ہوگا۔	
سال	واقعہ
1984	ای ڈی آئی یا الیکٹرونک ڈائنامک چینجنگ کو *ASC X12 کے ذریعہ معیاری بنایا گیا تھا اس سے کمپنیوں کو ایک دوسرے کے ساتھ سودوں کو زیادہ معتبر طریقے سے مکمل کرنے کی ضمانت ملی۔
1992	’کمپیوسر ڈاٹ اپ‘ گاہکوں کو خوردہ اشیاء کی آن لائن پیش کش کرتا ہے اس سے لوگوں کو اپنے کمپیوٹر کے ذریعہ خریداری کرنے کا پہلا موقع ملا۔
1994	’نیش کیپ‘ کی آمد ہوئی اس نے استعمال کنندگان کے لیے انٹرنیٹ پر سرو کرنے کے لئے ایک آسان بروسر ** فراہم کیا اور ایک محفوظ آن لائن سودوں کی ٹکنالوجی عطا کی جو کہ سکیورساکٹ لیزر کہلائی۔ ***
1995	ای کامرس میں دوسب سے بڑے ناموں کا آغاز کیا گیا: امیزون ڈاٹ کام اور ای۔ بے ڈاٹ کام۔
1998	ڈی ایس ایل یا ڈیجیٹل سبسکرائبر لائن نے پوری کیلفورنیا میں سبسکرائبروں یا وصول کنندگان کو ہمیشہ کھلی رہنے والی اور تیز انٹرنیٹ سروس فراہم کی۔ یہ لوگوں کو آن لائن رہ کر زیادہ وقت اور پیسہ خرچ کرنے کے لیے اکساتا ہے۔
1999	برنس ڈاٹ کام کے مطابق انٹرنیٹ پر ہونے والے خوردہ اخراجات 20 بلین ڈالر تک پہنچ گئے۔
2000	یونائیٹڈ اسٹیٹ کی حکومت نے انٹرنیٹ ٹیکسوں کی ادائیگی کی مہلت کم از کم 2005 تک بڑھادی۔

ماخذ: ای - کامرس اصطلاحات کی فہرست،

[http://www.uta.edu/infosys/e\\_comm/term\\_a.htm](http://www.uta.edu/infosys/e_comm/term_a.htm)

\* امریکن اسٹینڈرڈ کوڈ فار انفارمیشن انٹر چینج (ای ایس سی آئی آئی): خصوصیات کی معیاری طریقہ میں ظاہر کرنے والا ایک بین الاقوامی طور پر تسلیم شدہ کوڈنگ نظام ہے جس وسیع پیمانے پر استعمال کیا جاتا ہے ای ایس سی آئی آئی کو عام طور پر کمپیوٹر نظاموں کے اندر ذخیرہ کرنے اور ان کے مابین لین دین کرنے کے لئے استعمال کیا جاتا ہے۔

\*\* بروسر: سافٹ ویئر پروگراموں کے لئے ایک کلی اصطلاح ہے جو ورلڈ وائیڈ ویب (www) پر اطلاع کو ظاہر کرنے، دوبارہ سے حاصل کرنے اور چھاپنے کے لئے استعمال کی جاتی ہے زیادہ مقبول بروسر

ہیں: مائیکروسافٹ انٹرنیٹ ایکس پلورر، نیٹ اسکپ نیویگیٹر اور موسیک۔ موسیک تصویر کشی (گرافکس) کو متعارف کرنے والا پہلا بروسر تھا اس سے پہلے استعمال کنندگان صرف ویب پیج کے متن کو دیکھ سکتے تھے۔

\*\*\* سیکیور سکیٹ لیئر (ایس ایس ایل): ایس ایس ایل کی تشکیل نیٹ اسکپ نے ای کامرس میں ہونے والے ایسے سودوں میں استعمال کے لئے کی جن میں اطلاعات کو راز رکھنا ضروری ہوتا تھا جیسے کریڈٹ کارڈ کے نمبر۔ ایس ایس ایل میں کویرکھنے اور سجائی ثابت کرنے کے لئے عوامی اور نجی کنجی کے ساتھ دیگر اسکیموں کا بھی استعمال کیا جاتا ہے۔ انٹرنیٹ پر محفوظ اور رازداری سے سودے کرنے کی صلاحیت ای کامرس کی کامیابی کے لئے نہایت اہمیت رکھتی ہے عوامی کنجی ایک پاس ورڈ ہوتا ہے جس کو بھیجنے والا ڈاٹا کو خفیہ بنانے کے لئے استعمال کرتا ہے اور نجی کنجی پیغام کو وصول کرنے والے کے ذریعہ ڈاٹا کو غیر خفیہ بنانے کے لئے استعمال کی جاتی ہے۔

بات جانی چاہیے کہ سیلنگ یا فروخت کاری مارکنگ کے عمل کی پیداوار ہے اور مارکنگ کا عمل اشیاء کو فروخت کرنے کے لئے پیش کرنے سے پہلے شروع ہو جاتا ہے اور یہ ان کی فروخت کے بعد تک جاری رہتا ہے اس لئے بی 2 سی کامرس میں مارکنگ سرگرمیوں کا وسیع دائرہ کار ہے جیسے سرگرمیوں کی شناخت، ترقی اور بعض اوقات تو اشیاء کی سپردگی تک (مثلاً موسیقی یا فلمیں) جو آن لائن پہنچائی جاسکتی ہیں۔ ای کامرس کے ذریعہ ان سرگرمیوں کو بہت تیزی کے ساتھ اور نہایت کم لاگت پر انجام دیا جاسکتا ہے۔ مثال کے طور پر

ATM کے ذریعہ روپیہ تیزی کے ساتھ نکالا جاسکتا ہے۔ آج کے دور کے گاہک بہت زیادہ انتخاب کرنے والے ہو گئے ہیں وہ چاہتے ہیں کہ ان پر انفرادی توجہ دی جائے۔ ان کو نہ صرف اپنی ضروریات کے مطابق ہی تیار کردہ اشیاء خصوصیات کے ساتھ چاہئیں بلکہ وہ حسب خواہش ادائیگی اور سپردگی میں آسانی بھی چاہتے ہیں۔ ای کامرس کے ہونے سے یہ تمام چیزیں ایک حقیقت بن گئی ہیں۔ مزید یہ کہ ای کامرس کی بی 2 سی خاصیت نے کاروبار کو چوبیسوں گھنٹے اپنے گاہکوں کے ساتھ تعلق رکھنے کے قابل بنادیا

اے ٹی ایم نے پیسہ نکالنے کے عمل کو تیز کر دیا ہے۔

ای کامرس نے بی 2 سی عمل کو نہایت سہل اور تیز کر دیا ہے مثال کے طور پر کسی کے لئے بنکوں سے اپنی رقم نکالنا ماضی میں ایک پیچیدہ عمل تھا۔ اس کو اپنی رقم کی ادائیگی حاصل کرنے کے لئے کاروائیوں کے ایک سلسلہ وار عمل سے گزرنا ہوتا تھا۔ اے ٹی ایم کے متعارف ہونے کے بعد سے یہ تمام باتیں اب ماضی کا حصہ بنتی جا رہی ہیں۔ اس میں پہلی چیز جو رونما ہوتی ہے وہ یہ کہ گاہک اپنا پیسہ نکالنے کے قابل ہوتا ہے اور اس کی پشت پر ہونے والے باقی سلسلہ وار عمل اس کے بعد ہوتے ہیں۔

لئے بھی کیا جاتا ہے یہ انٹرابی کامرس کے استعمال کی ہی دین ہے کہ آج فرمیں چمک دار صنعت کاری کرنے کے قابل ہو گئی ہیں، کمپیوٹر نیٹ ورک کا استعمال کر کے مارکنگ ڈپارٹمنٹ مسلسل پیدا کاری ڈپارٹمنٹ کے ساتھ تعلق میں رہتا ہے اور انفرادی گاہک کی ضروریات کے مطابق ہی پیداوار کرتا ہے۔ اسی طرح دوسرے شعبوں/ڈپارٹمنٹوں کے درمیان کمپیوٹر پر مبنی تعلق سے فرم کوئی فوائد حاصل ہوتے ہیں جیسے نقد کا انتظام اور انویسٹری کی بہتر کارگزاری کے فوائد مشینوں اور پلانٹ کا زیادہ سے زیادہ استعمال، گاہکوں کے آڈروں کا موثر انتظام اور انسانی وسائل کا موثر انتظام۔ جس طرح انٹرکام ایک آفس میں آواز کی ترسیل میں مدد دیتا ہے اسی طرح انٹرنیٹ تنظیمی کامیوں کے درمیان ملٹی میڈیا اور یہاں تک کہ 3-D گرافک ترسیل کی سہولت بھی فراہم کرتا ہے جس سے بہتر معلومات پر مبنی فصل سازی بہتر ربط کام کی رفتار اور فیصلہ سازی کی رفتار میں تیزی پیدا ہوتی ہے۔ مثال کے طور پر ایک فرم کا اپنے ملازمین سے باہمی عمل ہونا بی 2 ای کامرس کہلاتا ہے، کمپنیاں عملہ کی بھرتی، انٹرویو اور انتخاب، تربیت، ترقی اور تعلیم اب ای کامرس کے ذریعہ کر رہی ہیں۔ (جسے عرف عام میں ای لرننگ کہا جاتا ہے) ملازمین گاہکوں سے بہتر تعلق قائم رکھنے کے لئے الیکٹرانک کیپا لوگ اور آڈرنگ فارموں کا استعمال کرتے ہیں تاکہ انویسٹری سے متعلق معلومات حاصل ہو سکیں۔ وہ فیلڈ رپورٹوں کو ای میل کے ذریعہ انتظامیہ کو بھیجتے ہیں انتظامیہ ان رپورٹوں کو وقت ضرورت استعمال کرتی ہے درحقیقت وہ چوبل پرائیویٹ نیٹ ورک (وی پی این) کلنیک کا

ہے، کمپنیاں یہ معلوم کرنے کے لئے آن لائن سروے بھی کر سکتی ہیں کہ کون کیا خرید رہا ہے اور گاہکوں کے اطمینان کی سطح کیا ہے۔ اب شاید آپ کی یہ رائے بن گئی ہوگی کہ بی 2 سی ایک طرفہ ٹریفک ہے یعنی کاروبار سے گاہکوں کو۔ لیکن یاد رکھئے کہ اس کا نتیجہ یعنی بی 2 سی کامرس اب بڑی حد تک ایک حقیقت بن چکا ہے جو کہ گاہکوں کو اپنی مرضی کے مطابق خریداری/شاپنگ کرنے کی آزادی فراہم کرتا ہے۔ گاہک کمپنیوں کے ذریعہ قائم کئے گئے کال سینٹروں کا استعمال معلومات حاصل کرنے اور شکایات درج کرانے کے لیے کر سکتے ہیں ان کال سینٹروں پر مفت کال چوبیس گھنٹے کی جاسکتی ہے اور اس طرح کوئی اضافی خرچ بھی گاہکوں کو نہیں اٹھانا پڑتا۔ اس عمل کی خوبصورتی یہ ہے کہ ان کال سینٹروں یا ہیلپ لائنوں کو خود سے قائم کرنے کی بھی ضرورت نہیں، ان کو بیرونی ذرائع سے کرائے پر حاصل (آؤٹ سروس) کیا جاسکتا ہے ہم اس پہلو پر بعد میں بزنس پرائسز آؤٹ سروس کے حصہ میں بات کریں گے۔

**(iii) اندرون بی۔ انٹرابی کامرس:** یہاں الیکٹرانک (برقی) سودوں میں شامل فریقین کاروباری فرم کے اندر کے ہی ہوتے ہیں۔ اور اس لئے اس کا نام اندرون بی کامرس ہے جیسا کہ پہلے بھی بیان کیا گیا کہ ای کامرس اور ای کاروبار میں اہم فرق یہ ہے کہ ای کامرس انٹرنیٹ پر کاروباری فرم کے اپنے پلائٹروں، دسٹریبیوٹروں/تقسیم کاروں/ دیگر کاروباری فرموں (بی 2 بی) اور گاہکوں (بی 2 سی) سے تعلق پر مشتمل ہوتا ہے، جبکہ ای کاروبار میں اس کے علاوہ انٹرنیٹ کا استعمال فرم کے اندر مختلف شعبوں اور لوگوں کے درمیان معاملات اور تعلقات کا انتظام کرنے کے



مطلب ہے کہ ملازمین کو دفتر نہیں آنا پڑے گا بلکہ ایک طرح سے دفتر ہی ان کے پاس جائے گا اور وہ جہاں کہیں بھی ہو گئے اپنی آسانی اور رفتار کے مطابق کام کو انجام دے سکیں گے۔ میٹنکیس بھی ٹیلی/ویڈیو کانفرنسنگ کے ذریعہ آن لائن ہو سکتی ہیں۔

**(iv) سی 2 سی کامرس:** یہاں کاروبار کا آغاز اور انجام دونوں

صارفین پر ہوتے ہیں اسی لئے اس کا نام سی 2 سی کامرس ہے اس قسم کا کامرس اسی اشیاء کی خرید و فروخت کے لئے نہایت موزوں ہے جن کا کوئی قائم شدہ بازاری میکانزم نہیں ہے مثلاً استعمال شدہ کتابوں یا کپڑوں کو نقد یا بارٹر یعنی شے کے بدلے شے کی بنیاد پر فروخت کرنا۔ اہل خریداروں کے لیے عالمی ای کامرس کی تکنیک ایسے سودوں کا تحفظ فراہم کرتی ہے جو کہ ایسی صورت حال میں ہوتے ہیں جبکہ خریدار اور بیچنے والا ایک دوسرے سے غیر شناسا ہوں۔ اس کی بہترین مثال ای بے میں دیکھنے کو ملتی ہے جہاں صارفین اپنی اشیاء اور خدمات دیگر صارفین کو فروخت کرتے ہیں۔ اس سرگرمی کو زیادہ محفوظ و مضبوط بنانے کے لئے کئی تکنیکیں سامنے آچکی ہیں۔ ای بے سب سے پہلے خریداروں اور فروخت کاروں کو ایک دوسرے کے لئے ایک درجہ متعین کرنے کی اجازت دیتا ہے اس طرح مستقبل کے خریدار دیکھ سکتے ہیں کہ ایک مخصوص فروخت کار 2000 سے زیادہ گاہکوں کو اپنی اشیاء یا خدمات فروخت کر چکا ہے اور اس سے معلوم ہو جاتا ہے کہ وہ ایک بہترین درجہ کا فروخت کار ہے۔ دوسری مثال میں اگر ایک خریدار یہ دیکھتا ہے کہ فروخت کار نے ماضی میں صرف چار مرتبہ ہی فروخت کی ہے تو وہ فروخت کار کے

لئے پست درجہ طے کرتا ہے۔ اس طرح کی معلومات مددگار ہوتی ہے۔ سی 2 سی سرگرمیوں کی مدد کے لئے ایک اور تکنیک جو سامنے آئی ہے وہ ہے ادائیگی کے لئے پیپولیوں کا ہونا۔ اس قسم کی تکنیک کی ایک بہتر مثال 'پے پال' ہے ایک غیر شناسا، ناقابل اعتماد فروخت کار سے براہ راست اشیاء کی خریداری کرنے کے بجائے خریدار پے پال کو رقم بھیج سکتے ہیں۔ وہاں سے پے پال فروخت کار کو مطلع کرتا ہے کہ رقم اس کے پاس آگئی ہے اور وہ اس کو جب تک اپنے پاس روکے رکھے گا جب تک کہ اشیاء جہاز کے ذریعہ خریدار تک نہ پہنچ جائیں اور وہ ان کو وصول نہ کر لیں۔ باہمی ربط و ضبط کی کامرس کے لئے سی 2 سی کا ایک اہم میدان صارفین فورم اور دباؤ ڈالنے والے گروپوں کی تشکیل ہو سکتا ہے۔ آپ شاید 'یاہو' گروپ کے بارے میں سن چکے ہوں گے۔ جس طرح ایک گاڑی کا مالک ریڈیو پر پیغام بھیج کر دوسروں کو ٹریفک جام کے بارے میں ہوشیار کر سکتا ہے (آپ نے ایف ایم پر ٹریفک الرٹ سنا ہوگا) اسی طرح ایک ستم زدہ گاہک بھی ایک اشیاء/خدمت/فروخت کار کے ساتھ اپنے تجربہ کے بارے میں دوسروں کو ایک پیغام لکھ کر خبردار کر سکتا ہے اور تمام گروپ کو اس طرح اپنے تجربہ سے آگاہ کر سکتا ہے اور یہ بھی ممکن ہے کہ گروپ کے دباؤ کی وجہ سے اس مسئلہ کا کوئی حل نکل آئے۔

ای کاروبار کے دائرہ کار کے بارے میں گزشتہ تذکرہ سے واضح ہو جاتا ہے کہ ای کاروبار کے اطلاق کے کئی مختلف النوع استعمالات ہیں۔



ای کامرس نے چمک دار صنعت کاری اور عوامی پسند کے مطابق اشیاء کی پیداوار کو ممکن بنایا۔

روایتی طور پر پسند کے مطابق اشیاء فنکاروں کو آڈر دے کر بنوائی جاتی تھیں اس لئے یہ ہنگی ہوتی تھیں اور ان کی سپردگی میں وقت بھی کافی لگتا تھا۔ صنعتی انقلاب کا مطلب تھا کہ تنظیمیں بڑے پیمانے پر اشیاء کی پیداوار کر سکتی تھیں اور بڑے پیمانے پر ایک ہی جیسی اشیاء پیدا کرنے کی پیداواری لاگت بھی کم آتی تھی۔ لیکن تنظیمیں ای کامرس کی وجہ سے پسند کے مطابق ویسی ہی اشیاء اور خدمات کم لاگتوں پر پیش کر سکتی ہیں بالکل اسی طرح جیسے پہلے بڑے پیمانے پر ایک ہی جیسی اشیاء کو پیدا کیا کرتی تھیں۔ یہاں چند مثالیں دی گئی ہیں:

401 (کے) فارم (یو ایس)

انفرادی انٹرویو کی بنیاد پر ویسا ہی تعلیمی مضمون اور سرمایہ کاری صلاح

ایکسو مین کارپوریشن (یو ایس)

انٹرنیٹ کا استعمال کر کے خصوصیت کے مطابق وٹامین کی گولیوں کا حصول۔  
گاہکوں کو طرز زندگی اور صحت سے متعلق سوالیہ پرچہ پر کرنا ہے۔

ڈیل (یو ایس)

اپنا خود کا پی سی بنائیں۔

گرین ماؤنٹین امیز جی ریسورس (یو ایس)

بجلی کے سپلائر (نہ کہ جزیئر کے) گاہک اپنے بجلی کے ذرائع کا انتخاب کر سکتے ہیں مثلاً کونسا، شمسی وغیرہ۔

لی وائس جنیس [اور بیجنل اسپین] (یو ایس)

درزیوں کے ذریعہ سلوائی گئی جنینس کی خدمات خردہ فروشوں کی شکایات پر ویب کے ذریعہ خدمت فراہمی کو ختم کر دیا گیا تھا لیکن اب خردہ فروشہ کے ذریعہ ہی اس خدمت کو پیش کیا گیا ہے۔ یہ 49500 مختلف سائزوں اور 30 اسٹائلوں کو کل 1.5 ملین متبادل انتخابات کے ساتھ صرف 55 ڈالر پر پیش کرتا ہے۔ آڈر نیٹ کے ذریعہ بھیجے جاتے ہیں اور جنینس 2 سے 3 ہفتوں میں تیار کر کے جہازوں سے روانہ کر دی جاتی ہیں۔

این-وی-ٹسبیڈ رتجیف ویسٹ لینڈ

ویسٹ لینڈ نیوزی لینڈ میں کئی ٹیولپ اگانے والوں کو قدرتی گیس کی سپلائی کرتا ہے، گرین ہاؤس کے کمپیوٹر گرین ہاؤس کے مالکان کی ان کا درجہ حرارت، پیداوار، نمی روشنی اور دیگر عوامل کی دیکھ ریکھ میں مدد کرتے ہیں اور وہ یہ نہایت مناسب لاگت پر انجام دیتے ہیں۔

(نیوزی لینڈ)

نیشنل بائیکل (جاپان)

آڈر لینے کے 2 یا 3 دن میں بتائی گئی پسند کے مطابق بائیکل تیار کرتا

اسمن اینڈ اسکوٹر (یو ایس)

اساتذہ انفرادی کورس اور طلباء کی ضرورت سے مطابقت رکھنے والی کتابوں کا آڈر دے سکتے ہیں۔ میرکس ڈوکومنٹس پرنٹرز ایک ماہ میں 125000 سے زائد مرضی سے مطابق رکھنے والی کتابیں تیار کر رہے ہیں۔

اسکائی وے (یو ایس)

اسکائی وے ایک فوجی نقل و حمل طرز کی کمپنی ہے جو کہ تمام آڈر کی سپردگی کی پیش کش کرتی ہے مختلف جگہوں سے جہازوں پر لدے سامان کو دوران سفر ہی آمد و رفت کے ذرائعوں سے آپ اس میں ملایا جاتا ہے اور بطور ایک واحد آڈر کی تکمیل کی صورت گاہک کے سپرد کر دیا جاتا ہے۔ اور اس کے لئے کاغذی کاروائی کے ایک ہی سیٹ کی ضرورت ہوتی ہے۔

اسمیٹھ کلین پیجیم (یو ایس)

یکال سنٹر سولائیہ پرپے (کوئچن ایئر) کا استعمال کر کے شخصی ترسیلی ذرائع کی پیداوار کرتا ہے۔

ماخذ: <http://www.managingchange.com>

سی 2 سی کامرس کو سہولت فراہم کرنا۔ جس طرح ای بے وائی کرتا ہے۔

### ٹرسٹ اور سیفٹی

ای بے کی ٹرسٹ اور سیفٹی ٹیم پوری دنیا کے لوگوں کو ایک دوسرے کے ساتھ تجارت کرنے کے لئے ایک محفوظ اور روشن بازاری جگہ عطا کی ہے۔ یہ ٹیم ممبران کی تجارت کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لئے سرگرمی سے کام کر رہی ہے۔ ای بے نے قوانین اور پالیسیوں کی تشکیل دے کر اور انہیں لاگو کر کے، دھوکا دہی سے حفاظت اور شبہ کی تعمیر کے پروگراموں کو بنا کر ممبران کے درمیان اعتماد پیدا کیا ہے۔

کسی مسئلہ کے وقوع ہونے پر ای بے پس منظر رہ کر بھی دھوکا دہی سے حفاظت کرتی ہے ای بے پانی پالیسیاں لاگو کرنے کے لئے پوری دنیا کی قانون لاگو کرنے والی اور سرکاری ایجنسیوں کے ساتھ مل کر کام کرتی ہے بازاری جگہ (مارکیٹ پلیس) کی اقدار کے مطابق ای بے کی پالیسیوں کا مقصد کام کرنے کی ایسی سطح پیش کرنا ہے جو کہ کھلے، دیانت دار اور قابل جوابدہ سودوں کی حوصلہ افزائی کرے اور ہر کسی کے لیے معاشی مواقع پیدا کرے۔ ای بے نے کمیونٹی کی ایک دوسرے کے ساتھ باحفاظت اور پراعتماد تجارت میں تعاون دینے کے لئے مندرجہ ذیل طریقے پروگرام اور وسائل پیش کئے ہیں۔

### ای بے فیڈ بیک

ہر استعمال کنندہ کی ای بے پر ساتھ ای بے فیڈ بیک کہلاتی ہے۔ منفی، مثبت اور نیوٹرل درجات اور تعریفوں کے باعث ای بے کے ہر ممبر کا ایک فیڈ بیک اسکور ہوتا ہے تمام فروخت کاروں کو اشیائے فہرستی صفحہ پر سیکر انفارمیشن باکس میں اس اسکور کو ظاہر کرنا ہوتا ہے ای

بے فیڈ بیک لوگوں کے درمیان اعتماد کی نشوونما کرتا ہے یہ ایسا دو طرح سے کرتا ہے ایک تو یہ صحیح کام کو کرنے کے لئے ترغیب ہے دوسرے یہ ان لوگوں کے لئے امتیازی نشان بھی ہے جو سودوں کو دیانت داری، صفائی اور احترام کے ساتھ کرتے ہیں۔

### خریداروں کی حفاظت

استعمال کنندگان بے پال کو خریداروں کی حفاظتی ڈھال کی شکل میں دیکھتے ہیں اور اعتماد کے ساتھ خریداری کرتے ہیں وہ جانتے ہیں کہ 500 ڈالر تک کی ان کی خریداری بنا کسی اضافی لاگت کے محفوظ ہے۔ وہ استعمال کنندگان جو بے پال کو اپنی ادائیگی کے نظام کے طور پر نہیں رہے ہیں ان کے لئے ای بے اسٹینڈرڈ پرچس پر ٹیکشن پروگرام ہے جو کہ ان اشیاء کے لئے جو وصول نہیں ہوئیں یا جن کا ذکر فہرست میں نہیں ہے 200 ڈالر تک کی حفاظت کو ترجیح فراہم کرتا ہے (نئی 25 ڈالر کی عملی لاگت)۔

### اسپوف (فراڈ لیٹ) ویب سائٹ پر ٹیکشن

ای بے بٹول بار آ کاؤنٹ گارڈ کے ساتھ ای بے ممبران کو اپنے اکاؤنٹوں کی حفاظت کرنے کے قابل بناتا ہے یہ ان کو مطلع کرتا ہے کہ وہ کب ای بے یا بے پال سائٹ پر ہیں اور ان کو خبردار کرتا ہے کہ وہ کب دھوکا دہی یا اسپوف ویب سائٹ پر ہیں۔ مزید یہ کہ ای بے استعمال کنندگان کو دھوکے سے بچنے اور جدوجہد کرنے میں بھی مدد فراہم کرتا ہے اس کے لئے یہ اسپوف ای میل پر آن لائن ٹیوٹوریل چلاتا ہے اور ممبران کو تعلیم دیتا ہے کہ وہ کس طرح اسپوف @ ای بے ڈاٹ کام کو ان مدوں کی رپورٹ کریں۔

### ای بے سکیورٹی سینٹر

ای بے سکیورٹی سینٹر محفوظ خریداری، محفوظ فروخت کاری، محفوظ طور پر ادائیگی اور قیمتی تیسرے فریق جیسے حکومت، قانون لاگو کرنے والے وسائل کے بارے میں رہنمائی فراہم کرتا ہے۔ سکیورٹی سینٹر تمام استعمال کنندگان کے لئے ایک قیمتی وسیلہ ہے چاہے وہ پہلی مرتبہ خریداری کرنے والے خریدار ہوں جو کہ آن لائن سودوں کے بارے میں حفاظتی معلومات حاصل کرنا چاہتے ہوں یا بڑی تعداد میں سودے کرنے والے فروخت کار ہوں جو اپنے کاپی رائٹس کی حفاظت کرنا چاہتے ہوں۔

ماخذ: www.ebay.com

## 5.3 ای کاروبار کے فوائد

(i) تشکیل میں آسانی اور کم سرمایہ کاری کی ضرورت: ایک صنعت کو شروع کرنے کے لئے ضروری عملی کاروائیوں کے برعکس ای کاروبار کو شروع کرنا نسبتاً آسان ہے۔ چھوٹے یا بڑے دونوں طرح کے کاروبار انٹرنیٹ ٹکنالوجی سے یکساں طور پر مستفید ہو سکتے ہیں درحقیقت انٹرنیٹ اس محاورہ کی مقبولیت کے لئے ذمہ دار ہے: خاص سرمایہ دار (میٹ ورتھ) لوگوں کی نسبت

## ای کاروبار بمقابلہ روایتی کاروبار

اب آپ سمجھ گئے ہونگے کہ الیکٹرانک قابلیت نے کس طرح کاروبار کرنے کے طریقوں کو تبدیل کر دیا ہے، جدول 5.1 روایتی کاروبار اور ای کاروبار کے درمیان خاصیت در خاصیت تقابل کو پیش کرتا ہے، جدول 5.1 میں روایتی اور ای کاروبار کی خصوصیات کی تقابلی تشخیص ای کاروبار کے امتیازی فوائد اور حدود کی نشاندہی کی گئی ہے جن کی تشریح ذیل کے پیرا گراف میں کی گئی ہے۔

## باکس اے

### ای کاروبار کے چند استعمالات

ای۔ پراکیورمنٹ: اس میں کاروباری فرموں کے درمیان انٹرنیٹ پر مبنی فروخت کے مسودے شامل ہیں جس میں دونوں طرح سودے ہوتے ہیں: ”ریزرو آکشن“ جو کہ ایک کاروباری خریدار اور کئی فروخت کاروں کے درمیان آن لائن تجارت میں سہولت فراہم کرتا ہے اور دوسرا ڈیجیٹل مارکیٹ پلیس جو کثیر التعداد خریداروں اور فروخت کاروں کے درمیان آن لائن تجارت میں سہولت فراہم کرتا ہے۔

ای۔ بولی لگانا/ای۔ نیلام کرنا: خریداری کے زیادہ تر مقامات ”اپنی قیمت بتائیے“ لکھا ہوتا ہے جس سے آپ سامان یا خدمات (جیسے ہوائی جہاز کے ٹکٹ) اس میں ای۔ ٹینڈر طلب کرنا بھی شامل ہوتا ہے جس کے ذریعے کوئی شخص ٹینڈروں کے ٹینڈریشن آن لائن جمع کر سکتا ہے۔ ای۔ کمیونیکیشن/ای۔ پروموشن: اس میں ای میل سے لے کر گاہکوں کے سروے اور اینن پول، بینروں کے ذریعہ اشتہارات، آن لائن کیا لوگ کا شائع کرنا جس میں اشیاء کی شبیہ کا اظہار وغیرہ شامل ہے۔ اس میں ویڈیو کا نفرنگ کے ذریعہ میٹنگس اور کانفرنسیں بھی کرائی جاسکتی ہیں۔

ای۔ ڈیلیوری: اس میں استعمال کنندگان کے کمپیوٹروں کو کمپیوٹر سافٹ ویئر، فوٹو گرانس، ویڈیو، کتابیں، جرنلس اور دیگر ملٹی میڈیا مضامین کی الیکٹرانک سپردگی شامل ہے۔ اس میں قانون، طبی اور دیگر مشاورتی خدمات الیکٹرانک/ برقی طور پر فراہم کرنا بھی شامل ہے۔ درحقیقت انٹرنیٹ فرموں کو انفارمیشن ٹکنالوجی اینیلڈ سروسس (آئی ٹی ای ایس) کی آؤٹ سروسنگ کے مواقع فراہم کرتا ہے جس کا ذکر ہم بزنس پرائسز آؤٹ سروسنگ کے تحت کریں گے۔ اب آپ گھر پر ہی ہوائی جہاز اور ذیل کے ٹکٹوں کو چھاپ سکتے ہیں۔ ای۔ ٹریڈنگ: اس میں تمسکات کی تجارت شامل ہے یعنی حصص اور دیگر مالی دستاویزات کی آن لائن خرید و فروخت مثلاً شیرخان ڈاٹ کام ہندوستان کی سب سے بڑی آن لائن ٹریڈنگ فرم ہے۔

نیٹ ورک سے جڑے لوگ اور فرمیں زیادہ اچھی کارگزاری دکھاتی ہیں! اس کا مطلب یہ کہ اگر آپ کے پاس زیادہ سرمایہ (نیٹ ورک) نہیں ہے لیکن آپ کے تعلقات (نیٹ ورک) ہیں تو آپ شاندار کاروبار کر سکتے ہیں۔ ایک ایسے ریسٹورینٹ کا تصور کیجئے جسے کسی طبعی جگہ کی ضرورت نہیں ہے۔ جی ہاں! آپ اپنے پاس دنیا بھر کے ان بہترین ریسٹورینٹوں کے بہترین کھانوں کا ایک آن لائن مینورکھ سکتے ہیں جن کے ساتھ آپ کا نیٹ ورک جڑا ہوا ہے۔ گاہک آپ کی ویب سائٹ پر نظر ڈالے گا، مینو کے بارے میں فیصلہ

کریگا اور آؤر دے گا جو آپ اس کے علاقہ کے قریب تر ریسٹورینٹ کو دے دیں گے کھانا۔ پہنچانے اور ادائیگی وصول کرنے کا کام ریسٹورینٹ کا عملہ کرے گا اور آپ کی واجب رقم بطور کلائنٹ سلسٹر آپ کے اکاؤنٹ میں الیکٹرانک کلیئرنگ نظام کے ذریعہ کریڈٹ کر دی جائے گی۔

(ii) آسانی: انٹرنیٹ ایک سال کے 365 دنوں x ایک ہفتے کے 7 دن x 24 گھنٹوں کا رو بار کرنے کی پیش کش کرتا ہے اسی وجہ سے ہمارے ابتدائی کیس میں ریتا اور ریکھا آدھی رات کے بعد خریداری کرنے جا رہی تھیں۔ یہ آسانی تنظیم کے عملہ کو بھی



### جدول 5.1 روایتی کاروبار اور ای کاروبار کے درمیان فرق

ای کاروبار	روایتی کاروبار	عرق کی بنیاد
زیادہ	کم	تشکیل کی آسانی
ضروری نہیں	ضروری	طبعی موجودگی
کوئی ضرورت نہیں	خام مال کے ذرائع یا اشیاء کے بازار سے	وقوع پذیری کی ضروریات
کم کیونکہ طبعی سہولیات کی ضرورت نہیں	بہت زیادہ	قائم کرنے کی لاگت
کم کیونکہ وسائل کی ملکیت کی بہ نسبت تعلقات کے نیٹ ورک پر انحصار زیادہ ہوتا ہے	زیادہ کیونکہ مارکنگ اور تقسیم کی سہولیات، پیداوار، اسٹور یا اور خام کے حصول میں ہونے والی سرمایہ کاری میں قائم اخراجات کافی ہوتے ہیں	کام کرنے کی لاگت
براہ راست	پتھولیوں کے ذریعہ بلا واسطہ	سپلائروں اور گاہکوں کے ساتھ تعلق کی نوعیت
غیر نظام مراتب (نان ہائی وائرنگل) براہ راست عمودی، افقی اور تری ترسیل کی اجازت ہے۔	نظام مراتب (ہائی راوی) اعلیٰ سطحی انتظامیہ سے درمیانی سطح کی انتظامیہ پھر چلی سطح کی انتظامیہ اور اس کے بعد کارکنان	اندرونی ترسیل کی نوعیت
فوری	طویل	گاہکوں/ اندرونی ضروریات کو پورا کرنے کی نوعیت
ترسیل اور حکم کے براہ راست ہونے کی وجہ سے افقی/ جوڑا	حکم کی زنجیر یا نظام مراتب کے باعث عمودی/ لمبا	تنظیمی ڈھانچہ کی شکل
مختلف اعمال کے ایک ساتھ ہونے کی وجہ سے کاروباری عمل کا دائرہ مختصر ہوتا ہے	پیش روی - جانشینی کا سلسلہ وار تعلق یعنی خریداری - پیداوار - مارکنگ - فروخت	کاروبار اعمال اور دائرہ کار کی طوالت

کم	زیادہ	ایک دوسرے کے ساتھ شخصی تعلق کا موقع
کم، بہر حال ڈیجیٹل اشیا کے لئے کافی موقع ہے، آپ موسیقی، کتابوں، جرنلوں، سافٹ ویرو ویڈیو اور اس طرح کی دوسری اشیا کا پیشگی نمونہ دے اور لے سکتے ہیں	زیادہ	اشیا کے طبعی پیشگی نمونہ دینے کا موقع
زیادہ کیونکہ ساہرا پیس کی کوئی حد نہیں ہے	کم	عالمی طور پر فروغ پانے میں آسانی
زیادہ کیونکہ آئی ٹی سیکٹر حکومت کی ترجیحات میں سے ہے	کم	حکومت کی سرپرستی
تکنیکی طور پر اور پیشہ دارانہ طور پر قابل عمل کی ضرورت ہوتی ہے	نیم ہنرمند اور یہاں تک کہ غیر ہنرمند عملہ کی ضرورت ہے	انسانی سرمائے کی نوعیت
زیادہ کیونکہ فریقین ایک دوسرے سے نا آشنا اور فاصلہ پر ہوتے ہیں	کم کیونکہ سودے منہ در منہ اور بازو کی لمبائی جتنے ہوتے ہیں	سودوں میں خطرہ

کیونکہ ان کی سپردگی آن لائن کی جاسکتی ہے۔ سائیکل ٹائم یعنی اشیا کی مانگ کے پیدا ہونے سے اس کی مانگ کی تکمیل کے پورے دائرہ عمل میں لگنے والا وقت اب گھٹ کر کم ہو گیا ہے اس کی وجہ یہ ہے کہ اب کاروباری کام کاج سلسلہ وار ہونے سے تبدیل ہو کر یک دم یا ایک دوسرے کے متوازی ہو گئے ہیں آپ جانتے ہیں کہ ڈیجیٹل دور میں، ای کامرس کو فنڈس منتقل کرنے والی ٹکنالوجی کے باعث پیسے کو روشنی کی رفتار پر الیکٹرانک پلس (برقی ڈھڑکن) کہا جاتا ہے۔

(iv) عالمی پہنچ و رسائی: انٹرنیٹ کی واقعی کوئی حد نہیں ہے ایک

دستیاب ہوتی ہے وہ جہاں سے جب چاہیں اپنی مرضی کے مطابق کام کر سکتے ہیں۔ ای کاروبار واقعی ایک حقیقی کاروبار ہے جس نے الیکٹرانکس کے ذریعہ ترقی پائی ہے اور کسی بھی جگہ کسی بھی وقت، کسی بھی چیز کی پہنچ کے فوائد پیش کئے ہیں۔

(iii) رفتار: جیسا کہ پہلے ہی بیان کیا جا چکا ہے کہ انٹرنیٹ پر زیادہ تر خرید و فروخت میں اطلاعات کا لین دین شامل ہوتا ہے جو کہ انٹرنیٹ کے ذریعہ ماؤس کی ایک کلک پر ہو جاتی ہے۔ یہ فائدہ انفارمیشن، انٹینسٹیو اشیا جیسے سافٹ ویئر، فلمیں، موسیقی، ای کتابیں اور جرنل کی صورت میں زیادہ پرکشش ہو جاتا ہے

کپڑوں، اور غسل خانے سے متعلق اشیاء کا کاروبار وغیرہ۔  
**(ii) آڈر لینے/ دینے کی رفتار اور آڈر پورا کرنے کی رفتار** کے درمیان غیر برابری: معلومات ماؤس کی ایک کلک پر حاصل ہو سکتی ہے لیکن اشیاء کی طبعی سپردگی میں وقت لگتا ہے یہ بے محل گاہکوں کے لئے صبر آزما ہو سکتی ہے بعض اوقات تکنیکی وجوہات کے باعث ویب سائٹ کو کھولنے میں کافی وقت لگ جاتا ہے جس سے استعمال کنندگان مزید بیزار ہوتے ہیں۔

**(iii) ای کاروبار سے متعلق فریقین کے لئے تکنیکی صلاحیت اور استعداد کی ضرورت:** روایتی تین آر (R) (ریڈنگ، رائٹنگ، ارٹھمیک یعنی لکھنا، پڑھنا، حساب کرنا) کے علاوہ ای کاروبار سے متعلق فریقین کے لئے ضروری ہے کہ وہ کمپیوٹروں کی دنیا کے بارے میں اعلیٰ درجہ کی واقفیت رکھیں۔ اور یہی ضرورت اس بات کی ذمہ داری ہے جسے ڈیجیٹل تقسیم کے نام سے جانا جاتا ہے یہ تقسیم دراصل ڈیجیٹل ٹکنالوجی سے واقفیت کی بنیاد پر سماج کی تقسیم ہے۔

**(iv) فریقین کا ایک دوسرے سے ناواقف اور ناقابل سراغ ہونے کی وجہ سے زیادہ خطرہ:** انٹرنیٹ پر سودے سابر شخصیات کے درمیان واقع ہوتے ہیں اس لئے فریقین کی شناخت کر پانا مشکل ہوتا ہے مزید یہ کہ کوئی یہ بھی نہیں جان پاتا کہ فریقین کہاں سے کام رہے ہیں اس لئے انٹرنیٹ سے سودے کرنا زیادہ پرخطر ہے ای کاروبار میں جعلی شخصیت تیار کرنے اور راز دارانہ معلومات کے عام ہونے (جیسے کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات) کا ڈر ہے جس کے بارے میں آپ سن چکے ہو گئے اگر نہیں، تو ہم اس کا ذکر آن لائن کاروبار سے متعلق حفاظتی تدابیر پر گفتگو کرتے وقت کریں گے۔  
**(v) لوگوں کی مزاحمت:** نئی تکنیک سے ہم آہنگی اور چیزوں کو

طرف تو یہ فروخت کار کو عالمی بازار تک رسائی عطا کرتا ہے تو دوسری جانب ایک خریدار کو دنیا کے کسی بھی حصہ میں سے اشیاء کا انتخاب کرنے کی آزادی عطا کرتا ہے یہ کہنا بے جا نہ ہوگا کہ انٹرنیٹ کی غیر موجودگی میں عالم کاری کا دائرہ کار اور رفتار وہ نہ ہوتی جو آج ہے۔

**(v) غیر کاغذی سماج کے تئیں تحریک:** انٹرنیٹ کے استعمال نے کاغذی کام کاج اور مصائب لال فیتے میں کافی حد تک کمی کر دی ہے آپ جانتے ہیں کہ ماروٹی اڈیوگ اپنے خام مال اور پرزوں کی بڑی تعداد میں سپلائی غیر کاغذی طریقے سے حاصل کرتا ہے۔ یہاں تک کہ شرکاری شعبہ جات اور ریگولیٹری اتھارٹیس بھی اس سمت میں حرکت کر رہی ہیں جہاں پر وہ ریٹروں اور ریورٹوں کی الیکٹرانک فائیلنگ کرنے کی اجازت دیتی ہیں درحقیقت ای کامرس کے اوزار طریقے ان انتظامی تبدیلیوں کو متاثر کر رہے ہیں جن کا مقصد اجازتوں منظوریوں اور لائسنسوں کو دینے کے عمل میں تیزی لانا ہے۔ اس حوالے سے انفارمیشن ٹکنالوجی قانون 2000 کی دفعات قابل غور ہیں۔

## 5.4 ای کاروبار کی حدود

ای کاروبار کبھی طور پر اتنا پرکشش نہیں ہے۔ الیکٹرانک طریقے سے کاروبار کرنے کی چند حدود بھی ہیں جو کہ مندرجہ ذیل ہیں۔

**(i) شخصی تعلق کی کمی:** ای کاروبار اعلیٰ تکنیک ہو سکتا ہے، مگر بہر حال اس میں ایک دوسرے کے ساتھ ذاتی تعلق اور لگاؤ کی کمی ہوتی ہے اس لئے یہ ان کاروباروں کے لئے نسبتاً کم موزوں ہوتا ہے جن میں شخصی تعلق کی زیادہ ضرورت ہوتی ہے جسے

### انفارمیشن ٹکنالوجی قانون 2000 غیر کاغذی سماج کے لئے راستہ ہموار کرتا ہے

ذیل میں انفارمیشن ٹکنالوجی قانون 2000 کی چند دفعات دی گئی ہیں جو کاروباری دنیا اور سرکاری معاملات میں غیر کاغذی لین دین کو ممکن بنا چکی ہیں۔

**الیکٹرانک ریکارڈوں کی قانونی شناخت (سیکشن 4):** یہ قانون واضح کرتا ہے کہ اگر کسی اطلاع، معاملہ (تحریری، ٹائپ شدہ، چھپی ہوئی شکل میں) کو الیکٹرانک صورت سے دستیاب کرایا جائے تو اسے قابل اطمینان تصور کیا جائے گا اور یہ مستقبل کے حوالات کے لئے جائز اور قابل استعمال مانا جائے گا۔

**ڈیجیٹل دستخطوں کی قانونی شناخت (سیکشن 5):** یہ قانون واضح کرتا ہے کہ اگر کسی اطلاع یا دیگر مواد کو مرکزی حکومت کے تجویز شدہ طریقے کے مطابق ڈیجیٹل دستخط کے ذریعہ مستند قرار دیا گیا ہے تو پھر اسے قابل اطمینان تصور کیا جائے گا۔

**حکومت اور اس کی ایجنسیوں میں الیکٹرانک ریکارڈوں اور ڈیجیٹل دستخطوں کا استعمال (سیکشن 1-6):** یہ قانون واضح کرتا ہے کہ اگر کسی کو کوئی فارم، درخواست یا دیگر دستاویز کسی سرکاری آفس، اتھارٹی، ایجنسی میں جمع کرنی ہے، یا کوئی لائسنس، پرمٹ، سیکشن، منظوری حاصل کرنی ہے، یا پیسہ کی وصولی یا ادائیگی کرنی ہے تو ان تمام باتوں کو قابل اطمینان تصور کیا جائے گا اگر انھیں مناسب سرکاری تجویز شدہ طریقے سے الیکٹرانک شکل میں کیا گیا ہے۔

**الیکٹرانک ریکارڈوں کو رکھنا (سیکشن 1-7):** یہ قانون واضح کرتا ہے کہ اگر دستاویزات، ریکارڈوں یا معلومات کو الیکٹرانک شکل میں ایک خاص مدت تک محفوظ رکھا گیا ہے تو پھر اسے قابل اطمینان تصور کیا جائے گا۔

ماخذ: انفارمیشن ٹکنالوجی قانون 2000

نئے طریقے سے کرنے کا عمل لوگوں میں غیر محفوظ ہونے کا احساس اور ذہنی دباؤ پیدا کرتا ہے نتیجتاً لوگ ادارے کے ای کاروبار میں داخل ہونے کے منصوبوں کی مزاحمت کر سکتے ہیں۔

**(vi) اخلاقی اثرات:** ”اچھا تم نوکری چھوڑنے کا منصوبہ بنا رہی ہو بہتر ہے کہ تم ابھی چھوڑ دو“، ایچ۔ آر۔ منیجر نے اس ای۔ میل کی نقل دکھاتے ہوئے کہا جو اس نے اپنی سہیلی کو لکھا تھا۔ سینا کو تعجب ہوا کہ اس کا باس اس کے ای میل اکاؤنٹ تک کیسے رسائی حاصل کر سکا۔ آج کے دور میں کمپنیاں ’الیکٹرانک آنکھوں‘ کا استعمال آپ ذریعہ استعمال کی گئی کمپیوٹر فائلوں، ای میل اکاؤنٹ، آپ کے ذریعہ دیکھی گئی ویب سائٹ وغیرہ کا سراغ لگانے کے لئے کرتی ہیں۔ کیا یہ اخلاقی بات ہے؟



### ڈیجیٹل تفریق! حقائق

پہلے اعداد و شمار۔ رابطہ کے بنیادی عمارتی بلاک، یعنی فون لائنوں سے متعلق اعداد و شمار چونکا دینے والے ہیں۔ اقوام متحدہ کی انسانی ترقی پر جدید رپورٹ کے مطابق: صنعتی طور پر ترقی یافتہ ممالک، جن میں دنیا کی 15 فی صد آبادی رہتی ہے تمام انٹرنیٹ استعمال کنندگان کے 88 فی صد کے گھر ہیں جنوبی ایشیا کے 1 فی صد سے کم لوگ ہی آن لائن ہیں جبکہ دنیا کی آبادی کا ایک بٹا پانچ حصہ یہاں رہتا ہے۔

افریقہ میں صورتحال اور بھی زیادہ خراب ہے 739 ملین لوگوں میں صرف 14 ملین کے پاس ہی فون کے لائنس ہیں جو کہ مین بٹن یا ٹوکیو سے بھی کم ہیں ان میں سے 80 فی صد لائنس صرف چھ ملکوں میں ہی ہیں اس پورے براعظم میں صرف 1 ملین انٹرنیٹ استعمال کنندگان ہیں جبکہ صرف یو کے میں ہی 10.5 ملین انٹرنیٹ استعمال کنندگان ہیں۔

یہاں تک کہ اگر ٹیلی کمیونیکیشن سسٹم موجود بھی ہوتا تب بھی دنیا کی غریب اقوام اپنی ناخواندگی اور کمپیوٹر کی بنیادی ہنرمندی کی کمی کے باعث معلوماتی انقلاب سے محروم رہ جاتی۔ مثال کے طور پر بینن، میں 60 فیصد سے زائد آبادی ناخواندہ ہے اور باقی 40 فیصد آبادی بھی خوش قسمت نہیں کیونکہ پانچ میں سے چار ویب سائٹیں انگریزی میں ہیں اور یہ زبان دنیا کے دس لوگوں میں سے ایک شخص سمجھ سکتا ہے۔

ماخذ: [http://www.news.bbc.co.uk/.../special\\_report/1999/10/](http://www.news.bbc.co.uk/.../special_report/1999/10/)

### اپنی حدود کے باوجود، ای۔ کامرس ہی راستہ یا طریقہ ہے

دیہی علاقوں میں کمیونٹی ٹیلی سینٹر قائم کئے جا رہے ہیں۔ اس کام میں سرکاری ایجنسیاں، غیر سرکاری تنظیمیں (این جی او) اور بین الاقوامی ادارے شامل ہیں۔ ٹیلی سینٹرس پراجیکٹ، ای کامرس کو ملک کے ہر کونے تک پھیلانے کے لئے ہندوستان ایسے 150 پراجیکٹس شروع کر چکا ہے۔

مندرجہ بالا تذکرہ سے یہ بات واضح ہو جاتی ہے کہ ای کامرس کو باقی رہنا ہے اور یہ کاروباروں، معیشتوں اور سربراہوں کو نئی شکل عطا کرتا رہے گا۔ اس لئے ضروری ہے کہ ہم بخوبی واقف ہوں کہ ای کاروبار کس طرح کیا جاتا ہے۔

ای کامرس کی مندرجہ بالا تمام حدود/خامیاں اپنے حل ہونے کے عمل سے گزر رہی ہیں ویب سائٹس زیادہ سے زیادہ تعلقات پیدا کر رہی ہیں تاکہ کم تعلق کا مسئلہ حل ہو جائے۔ انٹرنیٹ کے ذریعہ ترسیل کی کوالٹی اور رفتار میں اضافہ کرنے کے لئے کمیونی کیشن ٹکنالوجی مسلسل نشوونما پا رہی ہے ڈیجیٹل تفریق کو ختم کرنے کے لئے کوششیں ہو رہی ہیں۔ مثلاً ہندوستان کے گاؤں اور

## 5.5 آن لائن سودے

ماندائیا ٹائمس ڈاٹ کام کی بروسنگ کو اپنائیں (تصویر 5.1)

(i) رجسٹریشن: آن لائن خریداری/شاپنگ سے پہلے خریدار کو ایک رجسٹریشن فارم پر کر کے خود کو آن لائن فروخت کار کے پاس رجسٹر کرنا پڑتا ہے۔ رجسٹریشن کا مطلب ہے کہ آپ کا ایک اکاؤنٹ آن لائن فروخت کار کے پاس کھل گیا۔ فارم میں بھری جانے والی دیگر تفصیلات کے ساتھ پاس ورڈ بھی دینا ضروری ہوتا ہے یہ پاس ورڈ آپ کے اکاؤنٹ اور شاپنگ کارڈ، کو محفوظ رکھنے کے لئے ضروری ہوتا ہے ورنہ کوئی بھی آپ کے نام سے آپ کے اکاؤنٹ میں شاپنگ کر سکتا ہے جس سے آپ پریشانی میں پڑ سکتے ہیں۔

(ii) آڈر دینا: آپ شاپنگ کارڈ یا خریداری کی گاڑی میں اشیاء ڈال بھی سکتے اور اٹھا بھی سکتے ہیں شاپنگ کارڈ آن لائن اسٹور پر بروسنگ کرتے وقت اس بات کا ریکارڈ ہے کہ آپ نے کیا اٹھایا ہے جس طرح آپ ایک طبعی اسٹور میں اپنی گاڑی یا کارڈ پر اشیاء ڈال اور اٹھا سکتے ہیں اس طرح آپ یہ کام آن لائن شاپنگ کرتے وقت بھی کر سکتے ہیں۔ اس بات کا فیصلہ کر لینے کے بعد کہ آپ کو کیا خریدنا ہے آپ چیک آؤٹ، (باہر نکلتا) کر سکتے ہیں اور اپنے ادائیگی کے آپشن (اختیار) کا انتخاب کر سکتے ہیں۔

(iii) ادائیگی میکانزم: تصویر 5.1 سے یہ واضح ہو جاتا ہے کہ آن لائن خریداری کی ادائیگی کے بہت سے طریقے ہو سکتے ہیں۔ جیسے:

- کیش آن ڈیلیوری یا سپردگی پر نقد (سی او ڈی): جیسا کہ نام سے ظاہر ہے آن لائن آڈر کی گئی اشیاء کے لئے ادائیگی ان کی طبعی سپردگی کے وقت نقد کی شکل میں کی جاسکتی ہے۔

- چیک: آن لائن فروخت کار گاہکوں سے چیک بھی وصول کر سکتے ہیں ان کی وصولیابی کے بعد اشیاء کی سپردگی کی جاسکتی ہے۔

آپ عملی طور پر آن سودوں میں شامل تین مرحلوں کا تصور کر سکتے ہیں۔ پہلا مرحلہ خریداری/فروخت کا مرحلہ ہے جو کہ چند اقدامات پر مشتمل ہے جیسے قیمت کی بات چیت، خرید/فروخت سودے کا بند کرنا اور ادائیگی، اور تیسرا مرحلہ سپردگی کا مرحلہ ہے (دیکھئے شکل 5.2)۔ شکل 5.2 سے یہ مشاہدہ کیا جاسکتا ہے کہ سپردگی سے متعلق مرحلہ کے علاوہ دیگر تمام مراحل میں معلومات یا اطلاعات کا بہاؤ شامل ہوتا ہے۔ اطلاعات کا لین دین روایتی کاروباری طریقے سے بھی کیا جاتا ہے۔ لیکن ایسا کرنے میں وقت اور لاگت کافی لگتی ہے مثلاً روایتی کاروباری طریقے میں اگر کسی کو منہ در منہ بات چیت کرنی ہے تو اسے دوسرے فریق سے بات کرنے کے لئے سفر کرنے کی ضرورت ہوتی ہے جس کے لئے سفری تھکان ہوتی ہے اور زیادہ وقت اور لاگت کی ضرورت ہوتی ہے۔ ٹیلی فون کے ذریعہ اطلاعات کے لین دین میں بھی دقت ہوتی ہے اس میں اطلاع، زبانی لین دین کے لئے دونوں فریقین کی ایک ہی وقت میں موجودگی ضروری ہوتی ہے اطلاع کو ڈاک کے ذریعہ بھی منتقل کیا جاسکتا ہے لیکن یہ بھی ایک دیر وقتی اور مہنگا عمل ہے۔ انٹرنیٹ ایک ایسا ذریعہ ہے جو مندرجہ بالا زیادہ تر مسائل سے پاک ہے۔ اطلاع پڑنی اشیاء اور خدمات جیسے سافٹ ویئر اور موسیقی کی صورت میں تو ان کی سپردگی بھی آن لائن ہو سکتی ہے۔

گاہک کے نقطہ نظر سے آن لائن تجارت کے عمل کو ذیل میں بیان کیا گیا ہے۔ فروخت کار نقطہ نظر سے عمل کو ہم ”ای کاروبار کے درکار وسائل“ کے عنوان میں بیان کریں گے۔ چلئے کیا اب آپ اپنی شاپنگ لسٹ کے ساتھ تیار ہیں یا پھر شاپنگ مال میں جا کر ہی آپ اپنی پسند سے خریداری کریں گے؟ آئیے ہم بھی ریتا اور ریکھا کی

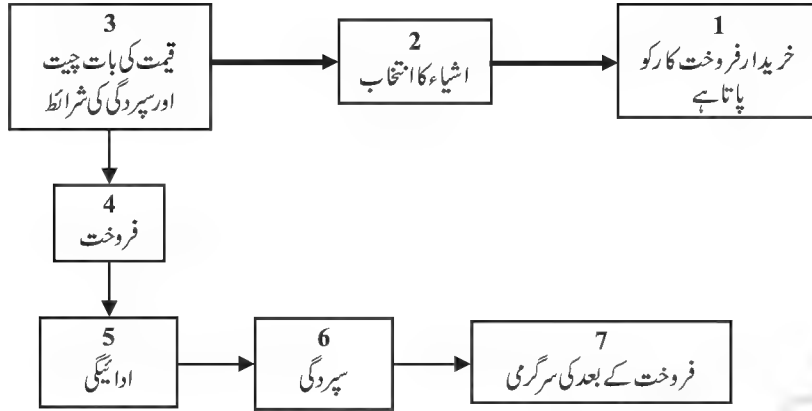
## جدول 5.2 ہندوستان میں ٹیلی سینٹس پراجیکٹ

نام	(کیوسک) ٹیلیفون بوتھ کی تعداد	ایجنسی	سرگرمی
بھومی	30	حکومت کرناٹک	زمین کی ملکیت
ای-چوپال	3500	آئی ٹی سی	حصول
وارنا	72	نیشنل انفارمیٹکس سینٹر (این آئی سی)	کین فیکٹری
اکشے	617	کیرالا	ای-خواندگی
تاراباٹ انفارمیشن	18	ڈیولپمنٹ الٹرنیو	ای-تربیت، بازار معلومات
دریشٹی	90	ڈیجیٹل پارٹنرز	منڈی کی قیمتیں، زمین کی ملکیتیں
ملک کوپس	5000	نیشنل ڈیری ڈیولپمنٹ بورڈ	دودھ اکٹھا کرنا
سی آئی سی (این ای)	30	این آئی سی	انٹرنیٹ تک پہنچ

ماخذ: آئی آئی ایم، آئی سی سی ٹی کی پیمائش پروک شاپ ہندوستان میں غربت کے خاتمہ کے لئے، احمد آباد، فروری 26 تا 27، 2000

کارڈ سے ہی کئے جاتے ہیں، کریڈٹ کارڈ اپنے حامل کو ادھار خریداری کرنے کی سہولت دیتا ہے۔ حامل کارڈ کی آن لائن فروخت کار کی جانب جو واجب رقم ہوتی ہے وہ کارڈ جاری کرنے والے بنک کے ذریعہ فروخت کار کو واجب ادا مانی جاتی ہے جو کہ بعد ازاں سودے میں شامل رقم کو فروخت کار کے کھاتے میں کریڈٹ اور خریدار کے کھاتے سے ڈیبٹ کر دیتا ہے۔ خریدار کو اکثر رقم قسطوں میں اور اپنی سہولت کے مطابق جمع کرنے کی آزادی ہوتی ہے۔ ڈیبٹ کارڈ اپنے حامل کو اپنے کھاتے/ اکاؤنٹ میں موجود رقم کی حد تک خریداری کرنے کی سہولت عطا کرتا ہے۔ کسی سروے کے

- **نیٹ بینکاری منتقلی (نیٹ بینکنگ ٹرانسفر):** جدید بینک اپنے گاہکوں کو نیٹ پرفنڈس کی الیکٹرانک منتقلی کی سہولت فراہم کرتے ہیں۔ اسی صورتحال میں گاہک سودے کی منظور شدہ قیمت کو آن لائن فروخت کار کے اکاؤنٹ میں منتقل کرتا ہے جو کہ منتقلی کے بعد اشیاء کی سپردگی کرتا ہے۔
- **کریڈٹ یا ڈیبٹ کارڈ:** یہ پلاسٹک منی، کے نام سے بھی مشہور ہیں یہ کارڈ بڑے پیمانے پر آن لائن سودوں میں رقم کی منتقلی کے لئے استعمال ہوتے ہیں درحقیقت 95 فیصد سے زیادہ آن لائن صارفین سودے کریڈٹ



### شکل 5.2: خریداری/فروخت کاری عمل

بینک سے جاری کرنا چاہتے ہیں جس کے بعد ای-کیش میں معاملہ کرنے والا بینک آپ کو ایک خاص سافٹ ویئر بھیجے گا آپ اس سافٹ ویئر کو اپنے ہارڈ ڈسک پر ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں۔ سافٹ ویئر سے آپ اپنے بینک اکاؤنٹ سے ڈیجیٹل کیش نکال سکتے ہیں۔ آپ پھر ڈیجیٹل کیش کا استعمال ویب پر خریداری کرنے کے لئے کر سکتے ہیں اس طرح کے ادائیگی نظام سے انٹرنیٹ پر کریڈٹ کارڈ نمبروں کے استعمال سے متعلق حفاظتی مسائل کو حل کرنے کی امید پیدا ہوتی ہے۔

### 5.6 ای-سودوں کی سلامتی اور حفاظت:

#### ای-کاروبار کے خطرات

طبعی لین میں بازو کی لمبائی جتنے فاصلہ کے سودوں کے برعکس ای سودے زیادہ خطرات کی جانب مائل ہوتے ہیں۔ خطرات سے مراد کسی ناخوشگوار واقعہ کے امکان سے ہے جس کے نتیجے میں سودے میں شامل فریقین کو مالی، ذہنی یا ساکھ کا نقصان ہو سکتا

وقوع پذیر ہوتے ہی ادائیگی کے لئے واجب رقم کارڈ سے الیکٹرانک طور پر گھٹا دی جاتی ہے۔ آن لائن ادائیگی کے بطور کریڈٹ کارڈ کو قبول کرنے کے لئے سب سے پہلے فروخت کارڈ کو اپنے گاہک سے کریڈٹ کارڈ کی معلومات حاصل رکھنے کے لئے محفوظ ذرائع کی ضرورت ہوتی ہے۔ کریڈٹ کارڈ کے ذریعہ ادائیگیاں یا تو دستی طور پر وصول کی جاتی ہیں یا پھر آن لائن اتھورائیزیشن نظام جیسے ایس ایس ایل سرٹیفکیٹ کے ذریعہ (دیکھئے باکس 5.1: ای کامرس کی تاریخ)

• ڈیجیٹل کیش: یہ الیکٹرانک کرنسی کی ایک شکل ہے جس کا وجود صرف سا بر سپس میں ہی ہے اس قسم کی کرنسی کی کوئی حقیقی طبعی خصوصیات نہیں ہوتیں لیکن اس کو الیکٹرانک شکل میں حقیقی کرنسی کی طرح کی استعمال میں لایا جاسکتا ہے پہلے آپ کو بینک میں (چیک، ڈرافٹ وغیرہ) کے ذریعہ ڈیجیٹل کیش کے برابری ہی رقم ادا کرنی پڑتی ہے جتنی کہ آپ ڈیجیٹل کیش کی صورت



تصویر 5.1 انڈیا ٹائمز ڈاٹ کام کے شاپنگ پیج سے اخذ کی گئی جو کہ ہندوستان کا سب سے بڑا شاپنگ مال ہے۔

## indiatimes SHOPPING

Top of Form

Username Password New User

Sign In

Forgot Password?

Bottom of Form

The A-Z of smart shopping

AIR TICKETS HOTELS EX INDIA TYP EXPRESS GIFTS USA SHOP HALF PRICE SHOP DIWALI GIFTS MY REWARDS

To Shop Choose Category (Alphabetical Listing from Apparel to Travel)

Tell Your Price™ and get the Best Deals at Lowest Ever Prices in India

VeriSign Secured

Payment Options

VISA AMERICAN EXPRESS HDFC BANK ICICI Bank idbi bank UTI BANK

Cash On Delivery, Cheque

Netbanking Transfer

Itz Cash

ماخذ: انڈیا ٹائمز ڈاٹ کام

نوٹس: 1. یو آر ایل پتے کو بروسر کی ایڈریس ونڈو میں ٹائپ کرنے سے کوئی بھی ٹائپ کئے گئے پتہ کے گھریلو صفحہ (ہوم پیج) پر جاسکتا ہے (ہماری مثال میں یہ انڈیا ٹائمز ڈاٹ کام ہے) وہاں سے پھر (شاپنگ) کا تعارفی صفحہ یا مینو پیج ہے۔ ایک گھریلو صفحہ میں عموماً سائٹ کا نام اور اس کے متن کی ڈائریکٹری ہوتی ہے۔ ایک سرور کے دوسرے تمام صفحات تک ہوم پیج کے لنکس (تعلقات) کے ذریعہ پہنچا جاسکتا ہے۔ 2. یو آر ایل یعنی یونیفورم ریسورس لوکیٹر، سے مراد ایک ورلڈ وائڈ ویب کا پتہ ہے جو انٹرنیٹ پر ایک خاص سائٹ، پیج، گرافک یا دستاویز کے لئے مخصوص ہوتا ہے ہماری مثال میں یہ ڈبلیو ڈبلیو ڈبلیو (www) انڈیا ٹائمز ڈاٹ کام بھی www.indiatimes.com ہے۔

نام، پتہ، پچھلی خرید پر ادائیگی کا ریکارڈ وغیرہ جیسی معلومات فراہم کرتے ہیں۔ جہاں تک گم نام فروخت کاروں کا معاملہ ہے، اس خطرے سے بچنے کے لیے ہمیشہ شاپنگ سائٹوں سے خریداری کریں۔ ان ویب سائٹوں سے نہ صرف مشہور اپنی اشیاء آن لائن فروخت کر سکتے ہیں بلکہ یہ ویب سائٹس گاہکوں کو فروخت کار کی شناخت، پتے اور سروس ریکارڈ کا بھی یقین دلاتی ہے۔ ای بے جیسی ویب سائٹ تو فروخت کاروں کے درجہ (ریٹنگ) کے بارے میں بھی معلومات فراہم کرتی ہے۔ یہ ویب سائٹس گاہکوں کو سپردگی میں کوتاہی سے تحفظ فراہم کرتی ہیں اور ادائیگیوں کی کچھ حد تک واپسی بھی کر دیتی ہیں۔

جیسا کہ ہم نے دیکھا ہے کہ آن لائن خریداریوں کے لئے لوگ 95 فیصد حالات میں کریڈٹ کارڈوں کا استعمال کرتے ہیں۔ آڈر کی تصدیق کرتے وقت خریدار کو آن لائن رہ کر چند تفصیلات دینی ہوتی ہیں جیسے کارڈ نمبر، کارڈ جاری کرنے والا اور کارڈ کے قابل استعمال رہنے کی مدت (ویلیڈیٹی)۔ ان تفصیلات کو آن لائن نہ رہ کر بھی دیا جاسکتا ہے۔ کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات سے مطمئن ہونے کے بعد ہی فروخت کار اشیاء کی سپردگی کرتا ہے ای کامرس ٹکنالوجی کے ذریعہ آج آن لائن رہ کر ہی کریڈٹ کارڈ کی معلومات کی توثیق کی جاسکتی ہے۔ کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات کے غلط استعمال سے بچاؤ کے شاپنگ مال آج کل انٹر ٹکنالوجی جیسے نیٹ سکیپ سکیورساکٹ لیئر (ایس ایس ایل) کا استعمال کر رہے ہیں۔ آپ (ایس ایس ایل) کے بارے میں مزید معلومات باکس 5.1: ای کامرس کی تاریخ سے حاصل کر سکتے ہیں۔ آگے آنے والے حصہ میں ہم آپ کو انکرپشن یا کرپٹو گرافی سے روشناس کرائیں گے جو آن لائن سودوں میں ڈانٹا منتقلی

ہے۔ آن لائن سودوں کی صورت میں ایسے خطرات کے زیادہ امکانات کے باعث ای کا دوبار میں سلامتی اور حفاظت کے مسئلے زیادہ اہمیت رکھتے ہیں۔ ان مسئلوں کو تین عنوانات کے تحت ذیل میں بیان کیا گیا ہے:

**(i) سودے کے خطرات:** آن لائن سودے مندرجہ ذیل سودے کے خطرات کا ہدف بن سکتے ہیں:

- فروخت کار گاہک کے ذریعہ دیئے گئے آڈر کا منکر ہو سکتا ہے یا گاہک اس بات سے انکار کر سکتا ہے کہ اس نے آڈر دیا تھا۔ اس کے آڈر لینے/ دینے میں کوتاہی، بھی کہا جاتا ہے۔
  - متوقع سپردگی واقع ہی نہ ہو۔ اشیاء کو غلط پتہ پر پہنچ دیا جائے۔ یا وہ اشیاء پہنچ جائیں جن کا آڈر نہیں دیا گیا تھا۔ اس کو سپردگی میں کوتاہی، کہا جاسکتا ہے۔
  - گاہک یہ کہہ سکتا ہے کہ اس نے سپلائی کی گئی اشیاء کی ادائیگی کر دی ہے جبکہ فروخت کار کو اس کی ادائیگی وصول نہیں ہوئی۔ اس کو ادائیگی میں کوتاہی، کہا جاسکتا ہے۔
- اس طرح ای-کاروبار میں آڈر لینے/ دینے، سپردگی اور ادائیگی میں کوتاہی کی وجہ سے گاہک اور فروخت کار دونوں کے لئے خطرات ہو سکتے ہیں، رجسٹریشن کے وقت پتہ کی تصدیق کے لئے شناخت فراہم کر کے، ادائیگی کی وصولیابی اور آڈر کی تصدیق کے لئے اختیار حاصل کر کے ایسے حالات سے بچا جاسکتا ہے۔ مثلاً اس بات کی توثیق کرنے کے لئے کہ گاہک نے رجسٹریشن فارم میں اپنی تفصیلات درست درج کی ہیں فروخت کار 'کوکیز' سے بھی دہری تصدیق کر سکتا ہے، کوکیز کافی حد تک ٹیلیفون کے کالر آئی ڈی کی طرح ہوتے ہیں جو ٹیلی مارکیٹروں کو گاہک کا

نہ پڑھ سکے جانے والے خاکے (غامض) میں تبدیل کر دیا جاتا ہے اسے سائفر ٹیکسٹ بھی کہتے ہیں۔ صرف وہ لوگ جن کے پاس خفیہ کچھی ہوتی ہے اس پیغام کو غامض سے تبدیل کر کے مادہ متن (پلین ٹیکسٹ) میں لے آتے ہیں یہ کوڈ ورڈ استعمال کرنے جیسا ہی ہے تاکہ کوئی دوسرا آپ کی گفتگو نہ سمجھ سکے۔

**(iii) خلوت اور انٹیلیک چول پروپرٹی کو درپیش خطرات:** انٹرنیٹ ایک کھلی جگہ ہے۔ معلومات انٹرنیٹ پر دستیاب ہوتے ہی یہ آپ کی نجی معلومات نہیں رہتی۔ پھر اس کی نقل ہونے سے حفاظت کرنا نہایت دشوار ہے۔ ایک آن لائن سودے میں دیا گیا ڈاٹا دوسروں کو سپلائی کیا جاسکتا ہے جو آپ کے ای میل باکس کو اشتہارات سے بھرنا شروع کر دیتے ہیں۔ ایسی صورت میں آپ صرف وصول کرنے والے بن کر رہ جاتے ہیں اور ایسی بے کار ای میلوں سے آپ بچ نہیں پاتے۔

## 5.7 ایک کامیاب ای-کاروبار کو عملی جامہ پہنانے کے لئے ضروری وسائل

کسی بھی کاروبار کو قائم کرنے کے لئے روپے پیسے، انسان اور مشینوں کی ضرورت ہوتی ہے۔ ای کاروبار کے لئے آپ کو ایک ویب سائٹ بنانے، اس کے ذریعہ کام کرنے، اور اسے ترقی دینے کے لئے مزید وسائل کی ضرورت ہوتی ہے۔ سائٹ کا مطلب ہے کہ جگہ یا محل وقوع اور ویب کا مطلب ہے ورلڈ وائیڈ ویب (www) سادہ الفاظ میں ویب سائٹ، ورلڈ وائیڈ ویب پر فرم کا محل وقوع ہوتی ہے ویب سائٹ ایک طبعی محل وقوع نہیں ہوتا بلکہ یہ ایک فرم کے ان تمام آن لائن محتویات کا مجسمہ ہوتی ہے جو دوسرے لوگوں کو فراہم کرنا چاہتی ہے۔

خطرات سے تحفظ کی خاطر استعمال کیا جانے والا ایک طریقہ ہے۔  
**(ii) ڈاٹا اسٹوریج اور ٹرانسمیشن (منقلی) خطرات:** معلومات واقعی قوت ہے۔ لیکن ایک لمحہ کے لئے سوچئے کہ اگر یہ قوت غلط ہاتھوں میں پڑ جائے تو کمپیوٹر سسٹموں میں اسٹوریج کیا ڈاٹا بہت زیادہ خطرات کو جنم دے سکتا ہے۔ اہم معلومات اور اطلاعات کو چرایا جاسکتا ہے ان میں اپنی مرضی کے مطابق تبدیلی بھی کی جاسکتی ہے اور پھر انھیں اپنے مقاصد یا محض لطف حاصل کرنے کے لئے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ آپ نے وائرس اور ہیکنگ کے بارے میں سنا ہوگا۔ کیا آپ جانتے ہیں وائرس کی فل فورم کیا ہے: اس کا مطلب ہے وائٹل انفارمیشن انڈر ریج یا اہم معلومات کا محاصرہ۔ درحقیقت وائرس، ایک ایسا پروگرام (احکام یا کمانڈس کا سلسلہ) ہے جو کہ دوسرے کمپیوٹر سسٹموں پر ہو ہو اپنی نقل تیار کر لیتا ہے۔ کمپیوٹر وائرس کئی طرح کے ہوتے ہیں یہ سطح 1 کے وائرس بھی ہو سکتے ہیں جو کہ کمپیوٹر اسکرین پر کچھ منظر پیش کر کے غصہ کی وجہ بنتے ہیں، سطح 2 کے وائرس کمپیوٹر کو چلانے میں دقت پیش کرتے ہیں سطح 3 کے وائرس ہدف بنائی گئی فائلوں کو تباہ کر دیتے ہیں، سطح 4 کے وائرس سسٹم کو مکمل طور پر تباہ کر دیتے ہیں۔ ایٹنی وائرس پروگراموں کو لگا کر ان کی وقتاً فوقتاً تجدید کر کے، فائلوں اور تمام ڈسکوں کو چھانٹ کر آپ اپنی ڈاٹا فائلوں فولڈروں اور سسٹموں کو وائرس کے حملوں سے بچا سکتے ہیں۔

ڈاٹا کو اس کی منقلی کے عمل کے دوران میں پکڑا جاسکتا ہے اس کے لئے کریپٹو گرافی کا استعمال کیا جاسکتا ہے اس سے مراد معلومات کی حفاظت کا فن ہے جس سے معلومات یا اطلاعات کو

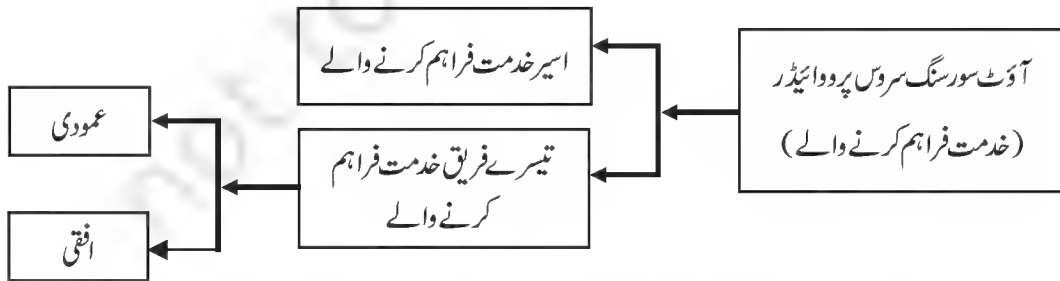
## 5.8 آؤٹ سورسنگ (بیرونی ذرائع سے کرایہ پر حاصل کرنا): تصور، ضرورت اور دائرہ عمل

سرگرمیوں کے لئے عملہ کا تقرر اب تک خود ہی کر رہی تھیں لیکن اب کئی کمپنیوں نے ان سرگرمیوں کو آؤٹ سورسنگ کے ذریعہ کرانا شروع کر دیا ہے یعنی انھوں نے یہ کام بیرونی ایجنسیوں کو معاہدے کی بنیاد پر سونپ دیا ہے اب یہ ایجنسیاں ادارے کے لئے یہ کام انجام دیتی ہیں۔

(ii) زیادہ تر تنظیموں کے لئے صفائی اور خانہ داری جیسے کام غیر بنیادی کام ہیں: لیکن یہی کام میونسپلٹی اور دیگر صفائی کی خدمات فراہم کرنے والوں کے لئے ان کے بنیادی کاروباری کام ہیں۔ خانہ داری ہوٹلوں کی بنیادی سرگرمی ہے۔ دوسرے الفاظ میں ایک کمپنی جس کاروبار میں ہوتی ہے اس کاروبار کے بنیادی کاروباری مقصد کے لئے کی جانے والی سرگرمیاں مرکزی سرگرمیاں ہوتی ہیں دیگر سرگرمیوں کو ثانوی یا واقعاتی سرگرمیاں کہا جاسکتا ہے مثلاً ایک اسکول کا مقصد نصابی اور ہم نصابی سرگرمیوں کے ذریعہ طالب علم کی نشوونما کرنا ہے، واضح طور پر یہ سرگرمیاں اسکول کی بنیادی سرگرمیاں ہیں۔ ایک کے لئے کینیٹین یا کتابوں کا اسٹور چلانا غیر بنیادی سرگرمی ہے۔ جب تنظیمیں آؤٹ سورسنگ کا تجربہ کرنا چاہتی ہیں تب وہ شروعاتی طور پر صرف غیر بنیادی سرگرمیاں ہی آؤٹ سورس

آؤٹ سورسنگ بھی ایک ایسا رجحان ہے جو تیزی سے کاروباری تشکیل نو کر رہا ہے آؤٹ سورسنگ سے مراد طویل مدت کے لئے بیرونی ماہرین کی خدمات کو معاہدے پر حاصل کرنا ہے تاکہ ان کے تجربہ، مہارت، کارگزاری اور یہاں تک کہ سرمایہ کاری سے بھی فائدہ اٹھایا جاسکے۔ عام طور پر یہ خدمات ادارے کی بنیادی سرگرمیوں کو انجام دینے کے لئے نہیں لی جاتی لیکن اب انھیں چند بنیادی سرگرمیوں کو انجام دینے کے لئے بھی حاصل کیا جا رہا ہے۔ اس سیدھی سادی تعریف سے آؤٹ سورسنگ کے تصور کی مندرجہ ذیل اہم خصوصیات سامنے آتی ہیں جو کسی ایک صنعت کاروبار یا ملک کے لئے مخصوص نہیں ہیں لیکن ایک عالمی مظہر بن چکی ہے۔

(i) آؤٹ سورسنگ میں بیرونی معاہدہ کیا جاتا ہے: آؤٹ سورسنگ کا مطلب وہ کام بیرونی ذرائع سے کرانا جو آپ اب تک ادارے میں ہی انجام دے رہے ہیں۔ مثلاً کئی کمپنیاں اپنی عمارات اور متعلقات کی صفائی، رکھ رکھاؤ تمام خانہ داری



شکل 5.3 آؤٹ سورسنگ سروس پرووائیڈر (خدمت فراہم کرنے والوں) کی اقسام



بی بی او یونٹ ہے جو کہ ریاست ہائے متحدہ میں اپنی سربراہ کمپنی اور دیگر ممالک میں اپنی ذیلی کمپنیوں کو مخصوص قسم کی خدمات فراہم کرتا ہے۔ اس کے علاوہ یہ کام کسی تیسرے بیرونی فریق (خدمت فراہم کردہ) کو بھی سونپے جاسکتے ہیں جو بازار میں آزادانہ کام کرتا ہے اور دوسری فرموں کو بھی خدمات فراہم کرتا ہو۔

شکل 5.3 ایک نظریاتی خاکہ فراہم کرتی ہے کہ ایک فرم کسی تیسرے فریق (خدمات فراہم کردہ) سے کس طرح اپنی چند سرگرمیاں انجام دلاتی ہے۔ اب تک بیان کئے گئے تیسرے فریق (خدمات فراہم کردہ) ایسی فرمیں/لوگ ہیں جو کہ چند کاموں میں ماہر ہیں (جیسے انسانی وسائل) ایسے تیسرے فریق کو آؤٹ سورسنگ کی اصطلاح میں افقی کہا جاتا ہے۔ اس کے علاوہ ایسے تیسرے فریق (خدمات فراہم کردہ) بھی ہوتے ہیں جو ایک یا دو صنعتوں میں ماہر ہوتے ہیں اور اپنے لحاظ سے بنیادی اور غیر بنیادی متعدد کام انجام دیتے ہیں۔ ان کو عمودی کہا جاتا ہے جیسے خدمت فراہم کردہ بازار میں پختہ ہوئے جاتے ہیں وہ خود بخود افقی سے عمودی بنتے جاتے ہیں۔

آؤٹ سورسنگ کے استعمال کی ایک اہم وجہ دوسرے لوگوں کے تجربہ اور مہارت سے فائدہ حاصل کرنا ہے۔ اسکولوں، کمپنیوں اور اسٹالوں جیسے اداروں کے چائے خانہ (کیفیٹیئر یا) کی سرگرمی کو کیٹرنگ فرموں سے آؤٹ سروس کر سکتے ہیں ان فرموں کے لئے سرگرمیاں بنیادی یا قلبی کام کی حیثیت رکھتی ہیں آؤٹ سورسنگ کا نظریہ نہ صرف اس لئے قیمتی ہے کہ اس کے ذریعہ دوسروں کی مہارت اور تجربہ سے فائدہ حاصل کیا جاسکتا ہے بلکہ یوں بھی کہ اس کی وجہ سے آپ کی سرمایہ کاری محدود رہتی ہے اور آپ اپنے بنیادی کاموں پر زیادہ توجہ دے سکتے ہیں۔

کراتی ہیں۔ لیکن بعد میں جب وہ ایک دوسرے پر منحصر رہ کر کام کرنے سے مطمئن ہو جاتی ہے تب وہ بیرونی لوگوں سے بنیادی سرگرمیاں بھی انجام دلانا شروع کر سکتی ہیں، مثلاً ایک اسکول کسی کمپیوٹر ٹریننگ انسٹی ٹیوٹ سے اشتراک کر سکتا ہے کہ وہ اس کے طلباء کو کمپیوٹر کی تعلیم دے۔

### (iii) ایک اسیر اکائی یا ایک تیسرے فریق کے ذریعہ کاموں کی آؤٹ سورسنگ کی جاسکتی ہے: ایک بڑی کثیر الاقوامی

کارپوریشن کے بارے میں سوچئے جو کہ انواع و اقسام کی اشیاء کے سودے کرتی ہے اور ان کی بازار کاری متعدد ممالک میں کرتی ہے اس کی مختلف ممالک میں کام کرنے والی تمام ذیلی اکائیوں میں بہت سارے کام یکساں ہوتے ہیں جیسے بھرتی، انتخاب، تربیت اور ریکارڈ (انسانی وسائل) قابل وصول اور قابل ادا کھاتوں کا انتظام (کھاتا داری اور مالیات)، گاہکوں کی مدد، تکالیف کی سماعت، پریشانی رفع کرنا (مارکنگ)۔ اگر ان کو مرکزیت عطا کر دی جائے اور انھیں ایک ایسی بیرونی کاروباری اکائی کو سونپ دیا جائے جو خصوصاً اسی مقصد کے لئے بنائی گئی ہے اس سے وسائل کے دوبار ایک ہی استعمال سے بچا جاسکتا ہے۔ تو ایک جیسی سرگرمی کو بڑے پیمانے پر ایک ہی یا چند منتخب مقاموں پر انجام دینے سے بہتر کارگزاری، اور دیگر فوائد کا حصول اور نتیجتاً لاگتوں میں بھاری کمی آتی ہے۔ اس لئے اگر کسی سرگرمی کو بڑے پیمانے پر انجام دینا ہو تو فرم کے لئے ایک اسیر خدمت فراہم کرنے والا، سودمند ثابت ہوتا ہے یعنی اسیر خدمت فراہم کردہ سے مراد ایک ایسا خدمت فراہم کرنے والا ہے جو صرف ایک ہی فرم کو مخصوص قسم کی خدمات فراہم کرنے کے لئے قائم کیا گیا ہو۔ مثلاً جنرل الیکٹرانکس (جی ای) ہندوستان کا سب سے بڑا اسیر

جو گاہکوں کو معلومات، آواز پر مبنی خدمات کے ذریعہ فراہم کرتے ہیں۔ بی بی او صنعت کا تقریباً 70% محاصل کال سینٹروں سے وصول ہوتا ہے، 20% ہائی، والیوم اور لو والیوم کے ڈاٹا کاموں سے اور بقیہ 10% اعلیٰ قیمت کے معلوماتی کام سے حاصل ہوتا ہے۔ کال سینٹروں کی سرگرمیوں کا زیادہ تر حصہ گاہکوں کی نگہداشت ہے جس میں معلومات اور اطلاعات کے دو طرفہ ٹریفک کو 24 گھنٹے ساتوں دن سنبھالا جاتا ہے اس ٹریفک کا بہاؤ اندر کی جانب بھی ہوتا ہے (جیسے گاہکوں کی پوچھتاچھ اور تکالیف و شکایات) اور باہر کی جانب بھی (جیسے گاہکوں کے سروے، کی گئی ادائیگی کی دریافت اور ٹیلی مارکنگ)۔ شکل 5.5 آؤٹ سورسنگ کے مختلف طریقوں کی وضاحت کرتی ہے۔

### 5.8.2 آؤٹ سورسنگ کی ضرورت

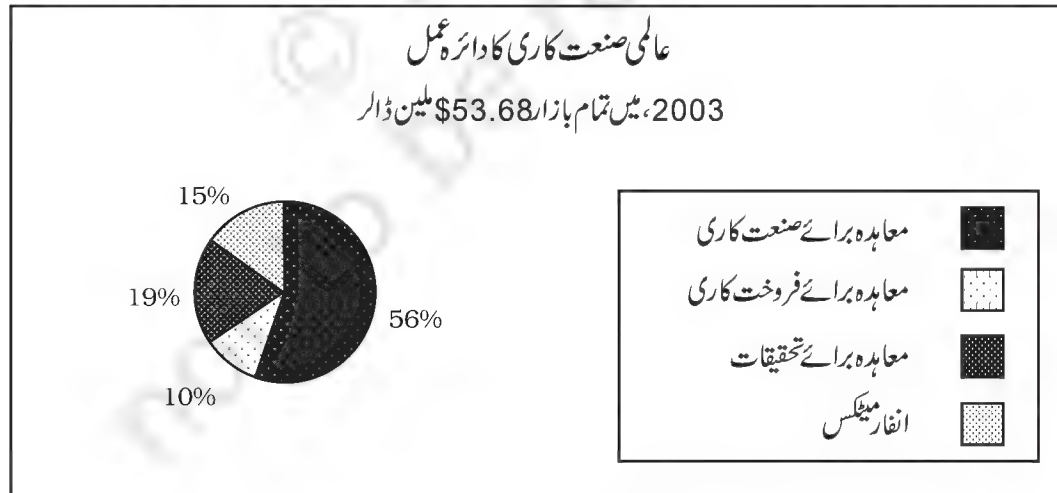
کہا جاتا ہے کہ ضرورت ایجاد کی ماں ہے۔ آؤٹ سورسنگ کے لئے بھی یہی بات سچ ہے جیسا کہ سبق کے تعارف میں بیان

یہی وجہ ہے کہ آؤٹ سورسنگ تیزی سے کاروبار کا ایک ابھرتا طریقہ بنتا جا رہا ہے فرمیں اپنے ایسے کاموں کو زیادہ تر آؤٹ سورسنگ کر رہی ہیں جو کہ دوسروں کے ذریعہ زیادہ مؤثر طریقے پر انجام پاسکتے ہیں۔ آؤٹ سورسنگ کاروبار کا ایک ابھرتا طریقہ اس لئے بھی بن رہا ہے کیونکہ اسے لوگوں نے کاروبار کی بنیادی پالیسی اور فلسفہ کے طور پر قبول کرنا شروع کر دیا ہے جبکہ پہلے کاروبار سے متعلق لوگوں کا بنیادی فلسفہ یہ تھا کہ تمام کام خود ہی انجام دیئے جائیں۔

### 5.8.1 آؤٹ سورسنگ کا دائرہ عمل

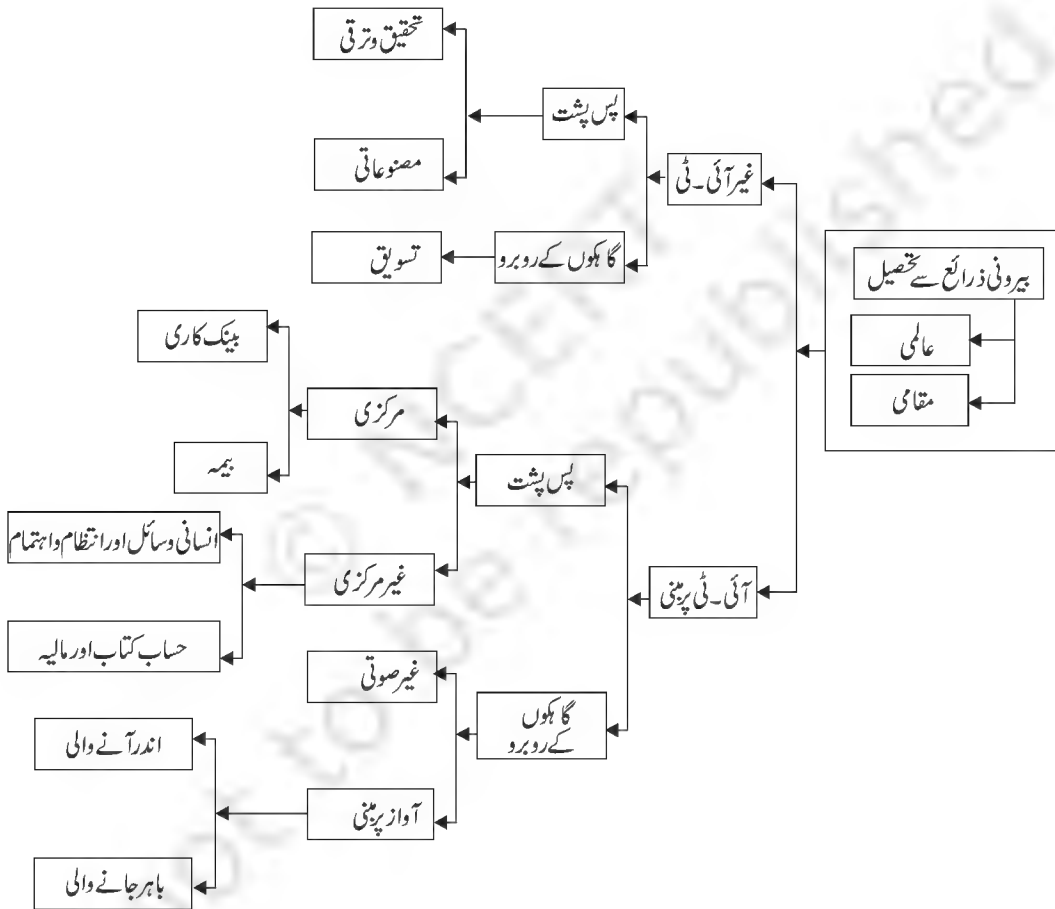
آؤٹ سورسنگ چار کلیدی حصوں پر مشتمل ہے: معاہدہ برائے صنعت کاری، معاہدہ برائے فروخت کاری، معاہدہ برائے تحقیقات، انفارمیٹکس (معاہدہ برائے معلومات)

آؤٹ سورسنگ کی اصطلاح بزنس پرائسز آؤٹ سورسنگ یا آئی ٹی کے اہل بنانے والی خدمات کے ساتھ زیادہ مقبول ہو رہی ہے درحقیقت کال سینٹروں کی اصطلاح زیادہ مقبول ہے



شکل 5.4 آؤٹ سورسنگ کی تشریح

کیا گیا کہ عالمی مقابلہ نے تین باتوں پر زور ڈالا ہے۔ کم لاگتوں پر اعلیٰ معیار کی اشیاء خدمات، گاہکوں کی لگاتار مانگ، اور ابھرتی ہوئی نئی تکنیکیں۔ انہیں باتوں کی وجہ سے کاروباری افعال پر از سر نو غور و فکر کی ضرورت پیدا ہوئی ہے یہی تین ایسے عوامل ہیں جو آؤٹ سورسنگ کو کاروبار کے ایک طریقے کی حیثیت سے مسلسل ابھرنے کے لیے ذمہ دار ہیں۔ درحقیقت آؤٹ سورسنگ کو آج بحالت مجبوری بروئے کار نہیں لایا جاتا بلکہ ایسا اپنی مرضی سے بھی کیا جاتا ہے۔ آؤٹ سورسنگ کی چند اہم وجوہات/فوائد مندرجہ ذیل ہیں۔



شکل 5.5 بیرونی ممالک سے انسانی ذرائع کی تحصیل کی ترکیب اعضا (Outsourcing)

ہیں اُن سرگرمیوں کو بہترین طور پر کر سکتے ہیں۔ افضلیت کی تلاش کے لئے نہ صرف یہ جاننا ضروری ہے کہ آپ کن چیزوں پر توجہ مرکوز کرنا چاہیں گے بلکہ یہ جاننا بھی ضروری ہے کہ آپ دوسروں سے اپنے لئے کیا کچھ کروانا چاہیں گے۔

**(iii) لاگت میں کمی:** عالمی طور پر مقابلہ کرنے کے لئے نہ صرف عالمی معیار ہونا ضروری ہے بلکہ عالمی طور پر مقابلہ کرنے والی قیمت کا ہونا بھی ضرورت ہے کیونکہ مسابقتی دباؤ کے باعث قیمتوں میں گراوٹ ہو رہی ہے اس لئے زندگی گزارنے اور منافع حاصل کرنے کا ایک ہی طریقہ ہے اور وہ ہے لاگت میں کمی۔ محنت کی تقسیم اور مہارت معیار کو بہتر بنانے کے علاوہ لاگت میں بھی کمی کرتے ہیں یہ صورت بڑے پیمانے پر پیداوار کرنے کے فوائد کے نتیجہ میں پیدا ہوتی ہے جو کہ آؤٹ سورسنگ شرکاء کی بدولت کی جاسکتی ہے۔ کیونکہ وہ بڑی تعداد میں تنظیموں کو ایک جیسی خدمات فراہم کرتے ہیں۔ مختلف ملکوں میں پیداواری عناصر کی قیمتوں میں فرق بھی لاگوں میں کمی کے لئے ذمہ دار ہے مثلاً ہندوستان کو تحقیق و ترقی، صنعت کاری، سافٹ ویئر ڈیولپمنٹ کی عالمی آؤٹ سورسنگ کے لئے ترجیح دی جاتی ہے کیونکہ یہاں بڑے پیمانے پر عملہ کم لاگوں پر دستیاب ہے۔

**(iv) اشتراک کے ذریعہ فروغ:** جس حد تک آپ دوسروں کی خدمات حاصل کریں گے اس حد تک آپ کو کم سرمایہ کاری کی ضرورت ہوگی، دوسرے لوگ آپ کی سرگرمیوں میں آپ کے لئے سرمایہ کاری کریں گے۔ یہاں تک کہ اگر آپ اپنے آؤٹ سورسنگ شریکوں کے کاروبار میں بھی حصہ لینا چاہیں گے تو نہ صرف آپ کو ان کے ذریعہ فراہم کی گئی خدمات کی بہتر کوالٹی اور کم لاگت سے منافع حاصل ہوگا بلکہ آپ ان کے تمام تر کاروبار

**(i) توجہ کی مرکزیت:** ہو سکتا ہے آپ اپنی تعلیمی اور زائد از نصاب سرگرمیوں میں سے بہت سی چیزوں کو اچھے طور پر کر رہے ہوں لیکن پھر بھی آپ اپنے وقت اور پیسے کو صرف چند چیزوں تک محدود کر کے زیادہ مؤثر طور پر انھیں انجام دے سکتے ہیں۔ اسی طرح کاروباری فرموں کو ان چند میدانوں پر اپنی توجہ کو مرکوز کرنے کے فوائد کا احساس ہو رہا ہے جن میں وہ امتیازی صلاحیت یا بنیادی قابلیت رکھتی ہیں اور بقیہ سرگرمیاں وہ اپنے آؤٹ سورسنگ کے شرکاء کو معاہدے پر انجام دینے کے لئے سونپ دیتی ہیں۔ آپ واقع ہیں کہ افادیت یا قیمت پیدا کرنے کے لئے ایک کاروبار متعدد کاموں میں مشغول ہوتا ہے جیسے خریداری اور پیداوار، مارکنگ اور فروخت کاری، تحقیق و ترقی، اکاؤنٹنگ اور مالیات، انسانی وسائل اور انتظام وغیرہ۔ فرموں کو اپنی ایک شناخت بنانی پڑتی ہے مثلاً انھیں غور کرنا پڑتا ہے کہ وہ کیا کہلایا جانا پسند کریں گی ایک صنعت کاری تنظیم یا ایک مارکنگ تنظیم اس لئے انھیں اپنے کاربار کے دائرہ عمل کو محدود کر کے چند منتخب سرگرمیوں پر اپنی توجہ اور وسائل مرکوز کرنے پڑتے ہیں تاکہ وہ مؤثر طریقہ پر بہتر کارگزاری دکھاسکیں۔

**(ii) اعلیٰ ترین عہدگی کی تلاش:** آپ تقسیم کار اور تخصیص کے فوائد سے واقف ہیں۔ بیرونی ذرائع سے افرادی قوت حاصل کرنے سے کاروباری فرمیں، عہدگی کی جستجو دو طریقوں سے کر سکتی ہیں۔ پہلا یہ کہ وہ بذات خود ان کاموں میں بہترین صلاحیت کا مظاہرہ کرتی ہیں جو وہ بہترین طور پر محدود ارتکاز کی وجہ سے انجام دے سکتی ہیں۔ اور اپنی اہلیتوں کو باقی ماندہ سرگرمیوں کے سرانجام دینے کے لئے باہر کے ایسے لوگوں کو بلا کر اپنی اعلیٰ ترین صلاحیتوں کی توسیع کرتی

واقفیت کو ایک دوسرے کے ساتھ بانٹنے پر منحصر ہے اگر آؤٹ سورسنگ شریک رازداری کو قائم نہیں رکھتا مثلاً وہ اسے کسی حریف کو سوئپ دیتا ہے تو اس سے اس فریق کے مفاد کو نقصان پہنچ سکتا ہے جس نے اپنے طریق کار کو آؤٹ سورس کر لیا ہے اگر تمام کام یا تمام اشیاء کی ہی آؤٹ سورسنگ کی گئی ہے تو ایسی صورت میں مزید خطرہ ہے کیونکہ آؤٹ سورسنگ شریک ایک مسابقتی کاروبار قائم کر سکتا ہے۔

**(ii) پسینے کی خریداری:** فرمیں اپنی لاگتوں میں کمی لانے کے لئے میزبان ملک کے کم لاگتی کارکنان سے بھرپور فائدہ اٹھانے کی کوشش کرتی ہیں مزید یہ کہ عام طور پر صنعت کاری یا آئی ٹی سیکٹر میں یہ دیکھا گیا ہے کہ ایسے ہی پرزوں یا کاموں کی آؤٹ سورسنگ کرائی جاتی ہے جو آؤٹ سورسنگ شریک کی قابلیت اور صلاحیت میں ایک طے کردہ حد سے زیادہ اضافہ نہیں کرتی۔ اسی لئے جو فرم بھی آؤٹ سورسنگ کرانا چاہتی ہے وہ میزبان ملک میں صرف محنت کی صلاحیت تلاش کرتی ہے نہ کہ ذہنی صلاحیتوں کی ترقی کے لئے کوشش کرتی ہے۔

**(iii) اخلاقی تشویشات:** ایک جو بنا بنانے والی کمپنی کا تصور کیجئے جو لاگت میں کمی کے مقصد سے اپنی صنعت کاری کو ترقی پذیر ممالک سے آؤٹ سورس کرتی ہے جہاں وہ بچوں یا عورتوں کو بطور مزدور کارخانوں میں استعمال کرتی ہے، اپنے خود کے ملک میں کمپنی ایسا نہیں کر سکتی کیونکہ وہاں بچوں کو بطور مزدور استعمال کرنے کی ممانعت کے لئے سخت قوانین ہیں۔ کیا لاگت میں کمی لانے کی وجہ سے بچوں کو ایسے ممالک میں بطور مزدور

کے منافع میں بھی حصہ دار ہوں گے اس لئے آپ تیزی سے فروغ حاصل کر سکتے ہیں کیونکہ آپ کی ایک ہی سرمایہ کاری رقم کے نتیجہ میں آپ بڑی تعداد میں کاروبار تشکیل پاسکتے ہیں۔ مالی منافعوں کے علاوہ آؤٹ سورسنگ تنظیموں کو ایک دوسرے کے ساتھ اپنے علوم کو بانٹنے اور مل جل کر نئی باتوں کو دیکھنے میں بھی مدد دیتی ہے یہی وجہ ہے کہ آج کل فرمیں نہ صرف اپنے روزمرہ اور غیر بنیادی کاموں کی آؤٹ سورسنگ کر رہی ہیں بلکہ یہ تحقیق و ترقی جیسے بنیادی کاموں کی آؤٹ سورسنگ سے بھی مستفید ہو رہی ہیں۔

**(v) معاشی ترقی کی محرک:** غیر ممالک کے لئے آؤٹ سورسنگ میزبان ملک میں تجارت روزگار اور برآمدات کو بڑھاوا دیتی ہے میزبان ملک سے مراد وہ ملک ہے جہاں آؤٹ سورسنگ کا عمل کہا جاتا ہے۔ مثال کے طور پر ہندوستان میں آج صرف آئی ٹی سیکٹر میں ہی تجارت، روزگار اور برآمدات کو بہت زیادہ فروغ حاصل ہوا ہے ہم سافٹ ویئر ڈیولپمنٹ اور آئی ٹی کے قابل بنانے والی خدمات کی عالمی آؤٹ سورسنگ کے میدان میں غیر متنازعہ رہنما ہو گئے ہیں حال ہی میں ہم نے انفو میٹکس سیکٹر میں 150 بلین ڈالر (100 بلین = 100 کروڑ) کی کل عالمی آؤٹ سورسنگ کا 60% حاصل کر لیا ہے۔

### 5.8.3 آؤٹ سورسنگ پر تشویشات

آؤٹ سورسنگ کو جن تشویشات کا سامنا ان سے واقفیت بھی بے محل نہ ہوگی۔

**(i) رازداری:** آؤٹ سورسنگ بہت ساری اہم معلومات اور

صورت میں اور زیادہ ہوتی ہے جبکہ یہ ملک لیئے روزگاری کے مسئلہ سے پریشان ہو۔

عالمی آؤٹ سورسنگ مسلسل فروغ پا رہی ہے ایسی صورت میں مندرجہ بالا تشویشات بہر حال بے معنی نظر آتی ہیں، ہندوستان عالمی آؤٹ سورسنگ کے مرکز کے طور پر ابھر رہا ہے اس کی صنعت کے تیز شرح سے فروغ پانے کی پیش گوئی کی گئی ہے اس کے 1998 میں 23000 لوگوں اور 10 ملین ڈالر سالانہ سے بڑھ کر 2008 تک ایک ملین سے زائد لوگ اور 20 ملین ڈالر سے زائد محاصلات پر پہنچ جانے کی امید ہے۔

استعمال کرنا جہاں یہ غیر قانونی نہیں ہے یا جہاں قانون کمزور ہیں، ایک اخلاقی طرز عمل ہے؟ اس طرح کیا ایسے ممالک سے کام کو آؤٹ سورس کرنا اخلاقی ہے جہاں کارکنوں کی جنس کی بنیاد پر اجرتوں میں فرق پایا جاتا ہے۔

(iv) وطن میں آزدگی: صنعت کاری، مارکنگ، تحقیق و ترقی ای آئی ٹی پر مبنی خدمات کو بیرونی معاہدے پر دینے کے عمل میں دراصل روزگار، اور آسامیوں کو بیرونی معاہدے پر دیا جاتا ہے جس کی وجہ سے گھریلو ملک میں آزدگی یا ناراضگی پیدا ہوتی ہے گھریلو ملک سے مراد وہ ملک جس نے اپنے کاموں کو دوسرے ممالک سے آؤٹ سورس کرایا ہے گھریلو ملک میں آزدگی اس

### کلیدی اصطلاحات

بروسر  
آن لائن تجارت  
ای۔ بڈنگ/ای بولی  
کال سینٹرس  
اسیر پی او اکائیاں

ای۔ کامرس  
سیکیورسٹس لیئر (ایس ایس ایل)  
ای۔ پروکیورمینٹ  
پی۔ پی۔ او  
افقی

ای۔ کاروبار  
وائرس  
ای۔ تجارت  
ای۔ کیش/ای۔ نقد  
عمودی  
پسینے کی خریداری

### خلاصہ

کاروباری دنیا تبدیل ہو رہی ہے۔ ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ اس تبدیلی کے دواہم مظہر ہیں اندرونی اور بیرونی دونوں طرح کے دباؤ اس تبدیلی کے لئے ذمہ دار ہیں۔ اندرونی طور پر کاروباری فرموں نے بہتر کارگزاری اور برتری حاصل کرنے کے لئے ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ کو اپنایا ہے۔ بیرونی طور پر اس تبدیلی کی وجہ تیزی سے بڑھتا ہوا مقابلہ اور گاہکوں کی مانگیں ہیں۔



کاروبار کو الیکٹرانک طریقہ سے کرنا یا جسے ای کاروبار کہا جاتا ہے اس کے ذریعے کرنا فرم کو اس کے گاہکوں کے لئے کسی بھی جگہ کسی بھی وقت کسی بھی چیز کے لیے پیش کرنا ہے یہ صورتحال کو کامیابی حاصل کرنے کے مواقع فراہم کر سکتی ہے، کیونکہ اس کی بدولت فرم کی کارگزاری پر زمان و مکان کی حدود ختم ہو جاتی ہیں۔ حالانکہ ای کاروبار اعلیٰ تکنیکی کاروبار ہے لیکن اس میں شخصی تعلق کی کمی کی خامی پائی جاتی ہے نتیجتاً گاہکوں کی باہمی ذاتی تعلقات کی بنیاد پر تواضع نہیں کی جاتی۔ اس کے علاوہ انٹرنیٹ پر کاروباری لین دین کرنے والوں کی خلوت اور ای سودوں کی سلامتی و حفاظت بھی تشویش کا باعث ہیں۔ ای کامرس کے فوائد بھی ایک ہی ملک کے مختلف علاقوں اور مختلف ممالک کے درمیان غیر مساوی نظر آتے ہیں۔

ڈیجیٹل بن جانے کے علاوہ فرموں کی ”سارے کام خود کئے جائیں“، والی ذہنیت میں بھی تبدیلی آرہی ہے۔ اب وہ بڑے پیمانے پر صنعت کاری، تحقیق و ترقی، دیگر کاروباری کاموں چاہے وہ آئی ٹی کے قابل بنانے والے ہوں یا نہیں بیرونی معاہدوں پر انجام دینے کے لئے دے رہی ہیں۔ ہندوستان نے عالمی آؤٹ سورسنگ کے کاروبار میں خاصی ترقی کی ہے اور روزگار کے مواقع کی فراہمی، صلاحیتوں کی تعمیر جی ڈی پی اور برآمدات میں اضافہ کے حوالے سے کافی فائدہ حاصل کیا ہے۔

ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ کے رجحانات مل جل کر موجودہ اور آنے والے کاروباری طرز عمل کی تشکیل نو کر رہے ہیں۔ دلچسپ بات یہ ہے کہ ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ مسلسل نشوونما پا رہے ہیں اور اسی لئے ان کو کاروبار کے ابھرتے طریقے کہا جاتا ہے۔

## مشقیں

### کثیر انتخابی سوالات

مندرجہ ذیل سوالات کے سب سے زیادہ موزوں جواب پر صحیح (✓) کا نشان لگائیے

1. ان میں سے کیا ای کامرس میں شامل نہیں ہے؟
  - a. ایک کاروبار کا تعلق اپنے سپلائر کے ساتھ
  - b. ایک کاروبار کا تعلق اپنے گاہکوں کے ساتھ
  - c. کاروبار کے اندر ہی مختلف شعبوں کے درمیان تعلقات
  - d. اور کاروبار کی جغرافیائی طور پر بکھری اکائیوں کے مابین تعلقات

## 2. آؤٹ سورسنگ

- a. صرف انفارمیشن ٹکنالوجی کے قابل بنانے والی خدمات کو بیرونی معاہدے پر دیئے تک محدود ہے
- b. صرف غیر کاروباری کاموں کو بیرونی معاہدے پر دیئے تک محدود ہے
- c. میں خدمت کاری، تحقیق و ترقی اور بنیادی اور غیر بنیادی دونوں طرح کے خدماتی کاموں کو بیرونی معاہدے پر دینا شامل ہے لیکن گھریلو علاقے تک۔
- d. میں (c) اور بیرونی ممالک بھی شامل ہیں
3. ای کاروبار کے لئے ادائیگی کا مخصوص طریقہ ہے
- a. سپردگی پر نقد (کیش آن ڈیلیوری)
- b. چیک
- c. کریڈٹ اور ڈیبٹ کارڈ
- d. ای-کیش
4. کال سینٹر.... سنبھالتا ہے
- a. صرف اندرونی بہاؤ کا آواز پر مبنی کاروبار
- b. (a) اور بیرونی بہاؤ کا آواز پر مبنی کاروبار
- c. آواز پر مبنی اور آواز پر نہ مبنی کاروبار دونوں کو
- d. گاہک کا سامنا کرنے والا اور بیک اینڈ کاروبار
5. یہ ای-کاروبار کا ایک عمل نہیں ہے
- a. آن لائن بیڈنگ/آن لائن بولی
- b. آن لائن حصول
- c. آن لائن تجارت
- d. معاہدہ برائے تحقیق و ترقی

## مختصر جوابی سوالات (50 الفاظ)

1. ای-کاروبار اور روایتی کاروبار کے درمیان کوئی سے تین فرق بیان کیجئے
2. آؤٹ سورسنگ کاروبار کے ایک نئے طریقے کو کیسے پیش کرتا ہے؟
3. ای کاروبار کے کسی دو استعمالات کی مختصراً تشریح کیجئے
4. آؤٹ سورسنگ میں اخلاقی تشویشات کیا ہیں
5. ای کاروبار میں اعداد و شمار کو جمع رکھنا اور منتقلی کے خطرات کی وضاحت کیجئے

## طویل جوابی سوالات

1. ای کاروبار اور آؤٹ سورسنگ کو کاروبار کے ابھرتے طریقے کیوں کہا جاتا ہے؟ ان رجحانات کی بڑھتی ہوئی اہمیت کے اسباب و عناصر کی وضاحت کیجئے۔
2. آن لائن تجارت میں شامل اقدامات کی تشریح کیجئے
3. آؤٹ سورسنگ کی ضرورت کی جانچ کیجئے اور اس کی حدود/خامیوں پر بحث کیجئے
4. بی 2 سی کامرس کے پہلوؤں کی تشریح کیجئے
5. الیکٹرانک طریقے سے کاروبار کرنے کی خامیوں/حدود کی وضاحت کیجئے کیا یہ خامیاں اتنی زیادہ سنگین ہیں کہ اس کے دائرہ کار کو محدود کر دیتی ہیں؟ اپنے جواب میں دلائل دیجئے

## پراجیکٹس تفویض

1. انٹرنیٹ اور خوردہ دکانوں میں دستیاب اشیاء اور ان کی قیمتوں کے درمیان موازنہ کیجئے۔ کیا ان کا معیار، صارفین کی تسکین اور دیگر عوامل یکساں ہوتے ہیں؟
2. کسی کاروباری اکائی/کمپنی کا مطالعہ کیجئے جو کہ اپنے کاروبار میں ای کامرس، ای کاروبار کا استعمال کر رہی ہے وہاں کام کر رہے چند لوگوں کا انٹرویو کیجئے اور حقیقی کاروبار میں اس کی لاگت سے متعلق فوائد بھی معلوم کیجئے۔